



**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
"ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 3 ГОРОД НИЖНИЙ ТАГИЛ"**

**ПРИКАЗ № 74**

г. Нижний Тагил

19 июня 2023 года

Об утверждении правил внутреннего распорядка для пациентов  
ГАУЗ СО «Городская поликлиника № 3 город Нижний Тагил»

В целях реализации предусмотренных законодательством РФ прав и обязанностей гражданина в сфере здравоохранения, создания благоприятной среды пребывания в ГАУЗ СО «Городская поликлиника № 3 город Нижний Тагил» и оказания своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить правила внутреннего распорядка ГАУЗ СО «Городская поликлиника № 3 город Нижний Тагил» для пациентов (далее – Правила) (приложение № 1 к настоящему приказу).
2. Заведующим лечебно-диагностическими отделениями, кабинетами и вспомогательными подразделениями, обеспечить работу отделений/подразделений в соответствии с утвержденными Правилами.
3. Технику Ветлицину В.А., разместить Правила на официальном сайте организации в недельный срок.
4. Приказ «Об утверждении Правил поведения для пациентов» от 18.09.2015 г. № 81 считать утратившим силу.
5. Делопроизводителю довести настоящий приказ до исполнителей под роспись.
6. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



Л.Б. Запольская

**Правила внутреннего распорядка для пациентов  
государственного автономного учреждения здравоохранения Свердловской  
области «Городская поликлиника № 3 город Нижний Тагил»**

**1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым документом принятым в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения: Федеральным законом от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Законом Российской Федерации от 23.04.2012 №390н «Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи», Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 г. N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006".

1.2. Внутренний распорядок государственного автономного учреждения здравоохранения Свердловской области «Городская поликлиника № 3 город Нижний Тагил» (далее – МО) отражает основные права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в МО, определяет правила (нормы) поведения пациента в МО, обеспечивающие своевременное получение всеми пациентами медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в МО. Настоящие Правила разработаны в целях реализации, предусмотренных законодательством РФ прав и обязанностей пациента в сфере здравоохранения, создания благоприятной среды пребывания в МО и оказания пациенту своевременной медицинской помощи регламентированного законодательством РФ объема и надлежащего качества.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок оказания медицинской помощи в МО;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и сотрудником

МО;

- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам согласно законодательства РФ;
- график работы МО и ее должностных лиц;
- информацию о платных медицинских услугах.

1.5. Правила внутреннего распорядка МО находятся на информационном стенде в холле регистратуры, коридоре второго этажа к кассы заказа платных медицинских услуг, а так же размещены на официальном сайте МО: <http://gbuzsogp3.ucoz.ru/>

## **2. Порядок оказания медицинской помощи в МО**

2.1. МО оказывает первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную доврачебную, первичную врачебную и первичную специализированную.

2.2. Медицинская помощь оказывается в амбулаторных условиях, в условиях, не предусматривающих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения, в том числе на дому при вызове медицинского работника.

2.3. Медицинская помощь оказывается в дневном стационаре, в условиях, предусматривающих медицинское наблюдение и лечение в дневное время, но не требующих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения.

2.4. Перечень видов, форм и условий оказываемой бесплатно медицинской помощи, перечень заболеваний и состояний, оказание медицинской помощи при которых осуществляется бесплатно, категории граждан, которым оказание медицинской помощи осуществляется бесплатно определен Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

2.5. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (неотложная помощь) (травма, обострение хронического заболевания в острой форме, других состояниях и заболеваниях, угрожающих здоровью гражданина)

медицинская помощь оказывается в отделении неотложной медицинской помощи и в травмпункте МО.

При состояниях, не требующих срочного неотложного вмешательства, не угрожающих кризисному ухудшению здоровья пациента, медицинская помощь оказывается в плановом порядке в терапевтических подразделениях и хирургическом кабинете.++

При состояниях, угрожающих жизни пациента (экстренная медицинская помощь), медицинская помощь оказывается подразделениями скорой медицинской помощи города Нижний Тагил.

2.6. Необходимость консультаций пациентов врачами-специалистами определяет лечащий врач.

Нормативная база:

В соответствии с пунктами 2, 5 статьи 70 Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» лечащий врач при наблюдении за пациентом определяет объем необходимых обследований и консультаций.

Приказ Министерства здравоохранения РФ от 15 марта 2022 г. N 168н "Об утверждении порядка проведения диспансерного наблюдения за взрослыми" наблюдение за пациентами с хроническими заболеваниями осуществляет врач-терапевт участковый, который определяет порядок, объем и периодичность диспансерного наблюдения, в том числе необходимость консультаций врачами-специалистами.

2.7. Порядок записи пациентов на прием к врачам-терапевтам участковым, врачам-специалистам:

2.7.1. осуществляется:

1) Через контактный центр Министерства здравоохранения Свердловской области:

телефон: 8-800-1000-153 (звонок бесплатный).

2) По контактными телефонам регистратур:

Телефон регистратуры: 8 (3435) 48-64-94;

Регистратура травмы: 8 (3435) 48-59-95;

Многоканальный телефон 8 (3435) 96-05-05

3) Через интернет, в электронной регистратуре по адресу: [www.registratura96.ru](http://www.registratura96.ru) (ранее — Самозапись.ру).

2.7.2. Лечащий врач (врач-терапевт участковый) при наличии медицинских показаний ведет запись на прием к врачам-специалистам, работающим в МО.

2.8. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема граждан главным врачом и его заместителями, пациент может получить в справочном окне регистратуры, на информационных стендах, расположенных в холле регистратуры или на сайте МО.

2.9. Узнать о распределении домов по участкам (врачам-терапевтам участковым) можно на стендах МО, посредством личного или телефонного обращения в регистратуру, а также на сайте МО.

2.10. При записи на прием к врачу через инфомат, пациент должен указать свою ФИО, дату рождения, адрес проживания, данные действующего полиса ОМС.

2.11. Пациент может записаться на прием к врачу через регистратуру МО. При обращении в регистратуру необходимо представить паспорт и действующий полис обязательного медицинского страхования (ст.16, п.2/1 № 326-ФЗ от 29.11.2010 г.).

2.12. При отсутствии действующего полиса ОМС (электронного полиса обязательного медицинского страхования) пациенту необходимо обратиться в страховую медицинскую организацию (СМО) для получения временного свидетельства.

2.13. Пациенты, нуждающиеся в неотложной медицинской помощи, направляются администратором регистратуры к дежурному врачу кабинета неотложной медицинской помощи либо в травмпункт.

2.14. При острых состояниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать с 08.00 до 20.00ч. по телефону регистратуры (486-190) врача-терапевта для получения медицинской помощи на дому в день обращения.

2.15. Запись на прием осуществляется в регистратуре МО, а также по телефонам 486-494, 96-05-05 ежедневно с 08.00 до 20.00 часов. В субботу приём пациентов в МО осуществляется врачами-терапевтами с 08.00 до 15.00 ч., в длительные выходные и праздничные дни по отдельному графику.

2.16. Оказание бесплатной амбулаторной помощи осуществляется гражданам, застрахованным в системе ОМС, имеющим действующий полис ОМС.

2.17. Пациенту необходимо прийти на плановый врачебный прием (плановое получение медицинской услуги) строго в указанное в направлении время, опоздавших пациентов, врач (медицинская сестра) имеет право не принимать.

2.18. Категории граждан, имеющих внеочередное право на получение медицинской помощи размещены на стенде в холле регистратуры.

2.19. Не имеют право на получение плановой медицинской помощи по ОМС граждане РФ:

- военнослужащие МО РФ, сотрудники МВД, МЧС, ГУФСИН и лица, приравненные к ним. Данная категория граждан обслуживаются в ведомственных МО или в отделении платных медицинских услуг.

2.20. При первичном обращении пациента в регистратуру МО на него заводится медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (далее – медицинская карта), в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса, СНИЛС, номер домашнего и мобильного телефона.

2.21. Медицинская карта пациента является собственностью МО и хранится строго в картохранилище.

2.22. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, не разрешается самовольный вынос медицинской карты из МО **без согласования с руководством МО.**

2.23. Направление пациента на плановую госпитализацию осуществляется после предварительного обследования у лечащего врача МО в установленном порядке.

2.24. Экстренная госпитализация пациентов из МО или дома с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств станции скорой медицинской помощи г. Нижний Тагил.

### **3. Права и обязанности пациента**

3.1. Права и обязанности пациентов в соответствии с ФЗ от 21.11.2011 № 323-ФЗ “Об основах охраны здоровья граждан в РФ”.

### 3.2. Пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор МО, выбор врача осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ;
- обследование, лечение и нахождение в МО в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение в установленном МО порядке с жалобой к должностным лицам МО, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к директору и главному врачу МО, должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

### 3.3. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы МО;
- соблюдать правила внутреннего распорядка МО для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- сдавать верхнюю одежду в гардероб МО;

- не курить на территории и в помещениях МО (ст. 12, ФЗ от 23.02.2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствия потребления табака»);

- соблюдать тишину, не разговаривать по личным мобильным телефонам в лечебно-диагностических и административных кабинетах, холлах, регистратуре;

- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим МО;

- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- соблюдать рекомендуемую врачом диету;

- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

- соблюдать требования пожарной безопасности;

- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;

- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных препаратов, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ

- бережно относиться к имуществу МО;

- немедленно сообщить дежурному персоналу МО об обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности.

3.3.1. Лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом МО от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка МО.

3.4. На территории МО запрещается:

- **проведение фото и видеосъемки без согласования с администрацией МО;**



- приносить в МО огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- находиться в служебных помещениях МО без разрешения;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов;

- посещать МО с домашними животными;

- курить в помещениях и на территории МО;

- размещать в МО какие-либо объявления, стикеры, флаеры, газеты;

- находиться в МО в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, агрессивного поведения. В случае выявления указанных лиц охранник либо медицинский персонал обязаны вызвать наряд сотрудников правоохранительных органов.

#### **4. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и сотрудником МО.**

4.1. Все возникающие конфликтные ситуации между пациентом и сотрудником МО рассматриваются должностными лицами МО в соответствии с требованиями федерального закона от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право обратиться в администрацию МО в том числе в электронном виде на официальном сайте МО, к администратору или обратиться в письменном виде через книгу отзывов и предложений, находящейся в регистратуре, или оставить письменный запрос в кабинете № 416.

4.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема главного врача. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, в сроки не превышающие 30 дней.

4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование МО, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию МО, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

## **5. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента**

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами МО. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, в случае, предусмотренном ч. 3 ст. 22 ФЗ от 21.11.2011 № 323-ФЗ “Об основах охраны здоровья граждан в РФ”, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их

законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ (ФЗ от 21.11.2011 № 323-ФЗ “Об основах охраны здоровья граждан в РФ”).

#### **6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам согласно законодательства РФ.**

6.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается МЗ Российской Федерации.

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у – для учащихся). Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской карте, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений, сотрудников органов внутренних дел для освобождения их от учебы, работы выдается справка установленной формы.

6.3. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

6.4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в регистратуре МО.

6.5. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии

медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

#### **7. График работы МО и ее должностных лиц.**

7.1. График работы МО и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка МО с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы МО и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

7.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются директором МО в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала. График и режим работы утверждаются директором МО.

7.4. Прием пациентов главным врачом, его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информация о часах приема размещена на информационном стенде в холле регистратуры.

7.5. Режим работы МО утверждается главным врачом МО.

#### **8. Оказание платных медицинских услуг.**

8.1. Информация об условиях, порядке, формах предоставления платных медицинских услуг и порядке их оплаты расположена на отдельном стенде в холле кассы отделения платных услуг.

8.2. Платные услуги предоставляются в МО в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 г. N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006" и Положением о порядке предоставления платных медицинских услуг ГАУЗ СО «ГП № 3 г. Нижний Тагил»;

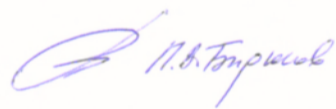
8.3. Пациенты вправе требовать от МО предоставления платных услуг надлежащего качества, наличие действующей лицензии и сертификатов врачей-

специалистов, оказывающих платные медицинские услуги (сведений об аккредитации).

8.4. При оказании пациенту платных медицинских услуг врачом-специалистом в установленном порядке заполняется медицинская документация. После оказания платной медицинской услуги пациенту, по его желанию, выдаётся медицинское заключение установленной формы.

Отношения между МО и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

Посетители, нарушившие данные Правила несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

 П.В.Туркин