



ФЕДЕРАЛЬНАЯ ТАМОЖЕННАЯ СЛУЖБА
федеральное государственное казенное учреждение
«Поликлиника № 2 ФТС РОССИИ»

П Р И К А З

06.09.2021 г.

№ 91

Нижний Новгород

Об утверждении Правил поведения граждан в федеральном государственном казенном учреждении «Поликлиника № 2 Федеральной таможенной службы»

В целях совершенствования организации оказания амбулаторно-поликлинической помощи в федеральном государственном казенном учреждении «Поликлиника № 2 Федеральной таможенной службы» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Правила поведения граждан в федеральном государственном казенном учреждении «Поликлиника № 2 Федеральной таможенной службы» (далее – Правила).

2. Заместителю начальника поликлиники по медицинской части А.В.Николашину организовать размещение Правил в доступном месте на информационном стенде и на сайте Поликлиники.

3. Признать утратившим силу приказ федерального государственного казенного учреждения «Поликлиника № 2 Федеральной таможенной службы» от 20.07.2017 года № 47 Об утверждении Правил поведения граждан в федеральном государственном казенном учреждении «Поликлиника № 2 Федеральной таможенной службы»

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник поликлиники

В.В. Рыжаков

Приложение
к приказу ФГКУ «Поликлиника № 2
ФТС России»
от «06» 09 2021 г. № 91

Правила поведения граждан в Поликлинике № 2 ФТС России

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации №1006 от 04.10.2012 г. «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативными актами.

Правила определяют нормы поведения граждан в федеральном государственном казенном учреждении Поликлиника № 2 Федеральной таможенной службы (далее - Поликлиника) при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Поликлиники, а также работников Поликлиники.

Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

1. Основные понятия

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

Медицинская услуга – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

Медицинская помощь – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

Пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

Посетитель – любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Поликлиники, в том числе сопровождающее, для которого Поликлиника не является местом работы.

Медицинское вмешательство – выполняемые медицинским работником и иным работником, имеющим право на осуществление медицинской деятельности, по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций.

2. Порядок обращения пациентов в поликлинику

4.1. Поликлиника является медицинским учреждением, оказывающим следующие виды медицинской деятельности:

- первичная доврачебная, врачебная и специализированная медико-санитарная помощь;
- проведение медицинских экспертиз по военно-врачебной экспертизе, экспертизе временной нетрудоспособности, экспертизе качества медицинской помощи, экспертизе профессиональной пригодности;
- проведение медицинских осмотров профилактических, предварительных, периодических, предрейсовых, послерейсовых;
- проведение медицинских освидетельствований на наличие противопоказаний к управлению транспортными средствами, владению оружием, кандидатов в усыновители, опекуны (попечители) или приемные родители;
- проведение санитарно-эпидемиологических (профилактических) мероприятий в рамках оказания медицинской помощи;
- фармацевтическая деятельность – хранение и отпуск готовых лекарственных препаратов для медицинского применения.

2.2. Для получения медицинской помощи в плановом порядке пациент должен записаться на прием к врачу-специалисту. Запись осуществляется по телефону +7 (813) 299-97-03 в рабочие дни с 7:30 до 19:00 или при личном обращении в Регистратуру.

2.3. В назначенное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.

2.4. В регистратуре при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным регистрации на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия, номер паспорта, СНИЛС, данные медицинского полиса (при наличии), а также предоставляются пациентом документы, определяющие ведомственную принадлежность и правомочность прикрепления на медицинское обслуживание в Поликлинике.

2.5. Медицинская карта является собственностью Поликлиники и храниться в регистратуре.

2.6. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники.

2.7. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам-специалистам в поликлинике осуществляется при их непосредственном обращении по направлению врача-терапевта или другого специалиста.

2.8. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования пациентов в установленном порядке.

2.9. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательством на основании

предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ним риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

3. Права и обязанности пациента

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья, в том числе после его смерти;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- допуск к нему священнослужителя;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
- получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов;
- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования, на платной основе;

3.2. Права военнослужащих и лиц, приравненных по медицинскому обеспечению к военнослужащим, а также граждан, проходящих альтернативную гражданскую службу, граждан, подлежащих призыву на военную службу (направляемых на альтернативную гражданскую службу), и граждан, поступающих на военную службу или приравненную к ней службу по контракту, на охрану здоровья

- военнослужащие и лица, приравненные по медицинскому обеспечению к военнослужащим (далее - военнослужащие и приравненные к ним лица), а также граждане, проходящие альтернативную гражданскую службу, имеют право на прохождение военно-врачебной экспертизы для определения годности к военной службе или приравненной к ней службе и для досрочного увольнения с военной службы или приравненной к ней службы на основании заключения военно-врачебной комиссии;

- граждане, подлежащие призыву на военную службу или направляемые на альтернативную гражданскую службу, и граждане, поступающие на военную службу или приравненную к ней службу по контракту, проходят медицинское освидетельствование в порядке, предусмотренном статьей 61 настоящего Федерального закона, и имеют право на получение полной информации о медицинских противопоказаниях для прохождения военной службы или приравненной к ней службы и показаниях для отсрочки или освобождения от призыва на военную службу по состоянию здоровья;

- военнослужащие и приравненные к ним лица имеют право на получение медицинской помощи в ведомственных медицинских организациях, а при их отсутствии или при отсутствии в ведомственных медицинских организациях отделений соответствующего профиля, специалистов либо специального медицинского оборудования - на получение медицинской помощи в порядке, установленном Правительством Российской Федерации, за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, предусмотренных на эти цели федеральным органам исполнительной власти и федеральным государственными органами, в которых федеральным законом предусмотрена военная служба или приравненная к ней служба;

- порядок организации медицинской помощи военнослужащим и приравненным к ним лицам устанавливается Правительством Российской Федерации, особенности организации оказания медицинской помощи военнослужащим и приравненным к ним лицам, в том числе порядок их освобождения от исполнения обязанностей военной службы (служебных обязанностей) в связи с заболеванием и иными причинами, устанавливаются федеральными органами исполнительной власти и федеральными государственными органами, в которых федеральным законом предусмотрена военная служба или приравненная к ней служба;

- граждане при постановке их на воинский учет, призыве или поступлении на военную службу по контракту или приравненную к ней службу, поступлении в военные профессиональные образовательные организации или военные образовательные организации высшего образования, заключении с Министерством обороны Российской Федерации договора об обучении в военном учебном центре

при федеральной государственной образовательной организации высшего образования по программе военной подготовки или в военной образовательной организации высшего образования по программе военной подготовки сержантов, старшин запаса либо программе военной подготовки солдат, матросов запаса, призыве на военные сборы, а также граждане, направляемые на альтернативную гражданскую службу, имеют право на получение медицинской помощи в медицинских организациях в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, за исключением медицинского освидетельствования в целях определения годности к военной службе или приравненной к ней службе;

- особенности охраны здоровья военнослужащих и приравненных к ним лиц, а также отдельных категорий граждан, проходящих военную службу или приравненную к ней службу в федеральных органах исполнительной власти и федеральных государственных органах, в которых федеральным законом предусмотрена военная служба или приравненная к ней служба, определяются законодательством Российской Федерации, регламентирующим деятельность этих органов.

3.3. Пациент обязан:

- соблюдать установленный порядок деятельности Поликлиники и нормы поведения в общественных местах;
- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья, проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения граждан в Поликлинике;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не приходиться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- являться на лечение и диспансерные осмотры в установленное врачом время;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных и имеющихся заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Поликлиники;
- посещать отделения Поликлиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- при посещении помещений Поликлиники надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- бережно относиться к имуществу Поликлиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Поликлиники;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Поликлиники.

Пациенты и иные посетители Поликлиники не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей Поликлиники.

Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме, является административным правонарушением в соответствии с Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001г. 195-ФЗ.

3.4. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Поликлиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- проносить в здание и служебные помещения Поликлиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях Поликлиники без разрешения;
- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях, не предназначенных для этих целей;
- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и других помещениях Поликлиники;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Поликлиники;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями.

Категорически запрещается пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований или консультации врача, а также лечения;

- оставлять малолетних детей без присмотра;

- самовольно выносить из здания Поликлиники медицинские документы, полученные для ознакомления;
- самовольно изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории Поликлиники объявления без разрешения администрации Поликлиники;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Поликлиники;
- выполнять в помещениях Поликлиники функции торговых агентов, представителей сторонних организаций и находиться в помещениях Поликлиники в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Поликлиники в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданию Поликлиники.

Запрещается доступ в здание и помещения Поликлиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания Поликлиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой

Порядок рассмотрение жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право непосредственно обратиться в администрацию Поликлиники лично согласно графику приема граждан, в письменном виде или на сайте Поликлиники в сети Интернет.

5. Ответственность за нарушение настоящих Правил

5.1. В случае нарушений пациентами и иными посетителями правил работники Поликлиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

5.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Поликлиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Поликлиники, неисполнение законных требований работников Поликлиники, причинение морального вреда работникам Поликлиники, причинение вреда деловой репутации Поликлиники, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.