



Утверждаю:

Главный врач

ГКУЗ «ИКЦ СПИД и ИЗ»

Е.В. Сарометов

«20» апреля 2016 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ГКУЗ «ПКЦ СПИД и ИЗ» Г. ПЕРМИ

1. Общие положения

- 1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг в ГКУЗ «ПКЦ СПИД и ИЗ» г. Перми (далее Правила) разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом РФ, Федеральным законом РФ от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», иными нормативно-правовыми актами, регулирующими отношения в сфере охраны здоровья.
- 1.2. Данные Правила – это регламент, определяющий порядок обращения потребителя медицинских услуг в ГУКЗ «ПКЦ СПИД и ИЗ» (далее - Учреждение), его права и обязанности, правила поведения в Учреждении, порядок выдачи справок, выписок из медицинской организации, при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, медицинских услугах, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Учреждения, а также работников Учреждения.
- 1.3. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стенах Учреждения и на сайте Учреждения в сети Интернет.
- 1.4. С Правилами пациент, либо его представитель, знакомится устно.
- 1.5. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представлять интересы пациента. Законными представителями несовершеннолетних пациентов являются их родители.

2. Порядок обращения потребителя медицинских услуг в Учреждение

- 2.1. В Учреждении оказывается амбулаторная медицинская помощь и медицинская помощь в виде стационарно замещающих технологий.
- 2.2. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал Учреждения направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.
- 2.3. В случае обращения пациентов в Учреждение, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, Учреждение передает сведения в территориальные органы МВД России и органы прокуратуры по месту нахождения медицинской организации.
- 2.4. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру Учреждения, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу.
Режим работы Учреждения - с понедельника по пятницу с 8.30 до 16.00 часов, прием второй смены вторник, четверг с 16.00 час. по 19.00 час.
- 2.5. Прием пациентов врачами Учреждения проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.

- 2.6. Предварительная запись пациента на прием к врачу Учреждения осуществляется посредством личного обращения в регистратуру, либо по телефону.
- 2.7. При входе в Учреждение пациенту рекомендуется одеть бахилы или переобуться в сменную обувь.
- 2.8. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года. За сохранность личных вещей пациента вне гардероба администрация Учреждения ответственности не несет.
- 2.9. При первичном обращении пациента в Учреждение заводится медицинская карта, для оформления которой пациент сообщает свои паспортные данные.
- 2.10. Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика его работы и желания пациента.
- 2.11. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, медицинский регистратор/администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.
- 2.12. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить Учреждение по телефону в возможно короткие сроки.
- 2.13. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.
- 2.14. При обращении в Учреждение пациент предоставляет документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес фактического места жительства и контактный телефон, в случае анонимного обращения - медицинские услуги оказываются на платной основе (за исключением медицинского освидетельствования для выявления ВИЧ-инфекции с предварительным и последующим консультированием).
- 2.15. Учреждение осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора, в связи с чем, в соответствии со ст.6 ФЗ «О персональных данных» дополнительного согласия пациента на обработку его персональных данных не требуется. Учреждения обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

3. Права и обязанности потребителя медицинских услуг

3.1. Потребитель медицинских услуг имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- профилактику, диагностику, лечение в Учреждении в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов, согласно стандартам;
- 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;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну пациента, а также персональных данных пациента;
- отказ от медицинского вмешательства;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;

- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации других специалистов;
- 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, а также на платной основе.

3.2. Потребитель медицинских услуг обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- посещать Учреждение в соответствии с установленным графиком его работы;
- при посещении Учреждения надевать на обувь бахилы;
- являться на прием врача, лечебно-диагностические процедуры и диспансерные осмотры за 10 минут до начала данных мероприятий для своевременного оформления необходимых документов (договора на оказание платных медицинских услуг, информированного согласия на медицинские услуги, согласия на обработку персональных данных и т.д.);
- предупреждать о невозможности явки на прием врача, лечебно-диагностические процедуры по уважительной причине;
- соблюдать установленный порядок в деятельности Учреждения, нормы поведения в общественных местах;
- подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, обработку персональных данных;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Учреждении;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Учреждения;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержаным, доброжелательным, не позволять себе кричать, ругаться нецензурной бранью;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Учреждения;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, предоставлять иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и строго 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 вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- бережно относиться к имуществу Учреждения, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Учреждения;
- соблюдать санитарно- противоэпидемиологический режим Учреждения: при входе в Учреждение пациент обязан надеть бахилы или переобуться в сменную обувь, не заходить в кабинеты в верхней одежде, при наличии простудных заболеваний надеть маску. В период прохождения лечения и обследования использованные спиртовые

шарики и марлевые салфетки утилизировать в специально отведенные для этого емкости;

- отключить мобильный телефон перед посещением медицинского кабинета или перевести его в беззвучный режим.

4. Правила поведения пациентов и посетителей в Учреждении

В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Учреждения, пациентов и посетителей запрещается:

- проносить в здание и служебные помещения Учреждения 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;
- проносить в здание и служебные помещения Учреждения крупногабаритные предметы (в том числе объемные хозяйствственные сумки, рюкзаки, чемоданы и т.п.);
- находиться в служебных помещениях Учреждения без разрешения администрации;
- употреблять пищу в коридорах, врачебных кабинетах и других помещениях;
- курить внутри здания и на всей территории Учреждения;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- оставлять малолетних детей без присмотра в помещениях Учреждения;
- оставлять грудных детей без присмотра на пеленальном столике, диване или на кушетке с отсутствующими бортиками, так как это может привести к падению и тяжелой травме;
- выносить из помещений Учреждения документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории Учреждения объявления без разрешения администрации;
- производить фото, видеосъемку на территории Учреждения и аудиозаписи разговоров с сотрудниками и другими пациентами без предварительного разрешения администрации;
- выполнять в помещениях Учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Учреждения в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Учреждения в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд служебного транспорта к Учреждению;
- проходить в помещения Учреждения лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, лицам, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям.
- бросать на пол, класть на столы, кушетки, пеленальные столики и пр. грязные подгузники, и средства личной гигиены и другие использованные средства по уходу за ребенком.

Пациенты, обратившиеся в Учреждение с целью посещения без предварительного согласования, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени. При отсутствии данного условия Учреждение имеет право назначить прием на другой день.

5. Порядок оказания платных медицинских услуг

5.1. Оказание платных услуг населению осуществляется в соответствии с установленным режимом работы Учреждения.

- 5.2. Платные услуги оказываются в соответствии с заключенными с гражданами или организациями договорами на оказание платных услуг в письменной форме. Договоры с гражданами и организациями от имени Учреждения кроме главного врача могут подписываться иными уполномоченными главным врачом лицами.
- 5.3. В договоре с гражданами регламентируются условия и сроки оказания услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон, а также иные существенные условия.
- 5.4. Перед заключением договора пациент знакомится с Территориальной программой государственных гарантий оказания медицинской помощи, перечнем дополнительных платных медицинских услуг, настоящими правилами внутреннего трудового распорядка.
- 5.5. При заключении договора по требованию потребителя предоставляет в доступной форме информацию о платных медицинских услугах, содержащую следующие сведения:
 - порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;
 - информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);
 - информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
 - другие сведения, относящиеся к предмету договора.
- 5.6. Пациенты, пользующиеся платными медицинскими услугами, обязаны выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение Исполнителю необходимых для него сведений, а также установленные в Учреждении правила внутреннего распорядка для сотрудников и пациентов.
- 5.7. Учреждение предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию:
 - о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;
 - об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.
- 5.8. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Исполнитель информирует потребителя (заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом потребитель (заказчик) оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.
- 5.9. Исполнителем после исполнения договора выдаются потребителю (законному представителю потребителя) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.
- 5.10. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых соответствует условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве — требованиям, предъявляемым законодательством Российской Федерации к услугам соответствующего вида.
- 5.11. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.
- 5.12. Учреждение (Исполнитель) предоставляет потребителю (представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию: о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с

ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения; об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

- 5.13. В соответствии с законодательством Российской Федерации Учреждение несет ответственность перед потребителем за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни потребителя;
- 5.14. Потребители, пользующиеся платными услугами, вправе предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением условий договора, возмещении ущерба в случае причинения вреда здоровью и жизни, а также о компенсации причиненного морального вреда в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 5.15. При несоблюдении Учреждением обязательств по срокам исполнения услуг потребитель вправе по своему выбору:
 - назначить новый срок оказания услуги;
 - потребовать исполнения услуги другим специалистом;
 - расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.
- 5.16. В случае невозможности исполнения услуг, возникшей по вине потребителя, услуги подлежат оплате в объеме фактически понесенных расходов;
- 5.17. Претензии и споры, возникшие между потребителем (заказчиком) и Организациям разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6. Ответственность за нарушение настоящих Правил

- 6.1. В случае нарушения настоящих Правил пациенты несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством.
- 6.2. В случае причинения ущерба имуществу Учреждения пациент обязан возместить причиненный ущерб в соответствии с нормами, установленными действующим гражданским законодательством.
- 6.3. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил работники Учреждения вправе делать соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.
- 6.4. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи и услуг, неуважение к работникам Учреждения, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в помещениях и на территории Учреждения, неисполнение законных требований работников Учреждения, причинение морального и физического вреда работникам Учреждения, причинение вреда деловой репутации Учреждения, а также материального ущерба его имуществу влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.