

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
«ЦЕНТР МЕДИЦИНСКОЙ ПРОФИЛАКТИКИ»  
(ГБУЗ ЦМП)

**П Р И К А З**

« 9 » сентября 2020 г.

Краснодар

№ 1-02

г. Краснодар

**О введении правил внутреннего распорядка  
для пациентов и посетителей ГБУЗ ЦМП**

В соответствии с Федеральным законом от 22 ноября 2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», в целях упорядочения поведения пациентов и посетителей ГБУЗ ЦМП

**П Р И К А З Ы В А Ю:**

1. Утвердить Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ГБУЗ ЦМП (Приложение 1).
2. Редактору редакционно-издательского отдела Гогиной Е.Г. – разместить Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ГБУЗ ЦМП на сайте ГБУЗ ЦМП и стенде холла.
3. Заведующим отделениями (Бабаевой Л.П., Хатхе Р.Р., Волощенко М.Г., Петросян И.В., Лымарь И.П.) обеспечить информирование пациентов о необходимости соблюдения правил внутреннего распорядка и ознакомление с ними.
4. С приказом ознакомить всех заинтересованных лиц.
5. Контроль исполнения приказа возложить на заместителя главного врача по медицинской части Лымаря М.С.

Главный врач



И.П. Трубицына



Утверждаю:

Главный врач ГБУЗ ЦМП

И.П. Трубицына

01 2020г.

## Правила внутреннего распорядка для пациентов ГБУЗ «Центр медицинской профилактики» министерства здравоохранения Краснодарского края

### 1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка ГБУЗ «Центр медицинской профилактики» министерства здравоохранения Краснодарского края (далее – ГБУЗ ЦМП) для пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в ГБУЗ ЦМП, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его законным представителем) и ГБУЗ ЦМП и распространяются на структурные подразделения ГБУЗ ЦМП.

1.2. Внутренний распорядок ГБУЗ ЦМП для пациентов - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками организации, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в ГБУЗ ЦМП.

Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача ГБУЗ ЦМП и иными локальными нормативными актами.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в организацию или ее структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в ГБУЗ ЦМП;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между организацией и пациентом;

2.3. Приём посетителей ведётся по адресу: г. Краснодар, ул. Воровского, 182; ул. Трамвайная, 5 (Центр здоровья).

2.4. Приём к врачу осуществляется в день обращения при наличии свободной записи на прием (ведется регистратурой). Существует предварительная запись, которая ведется регистратурой. На повторный приём пациента записывает лечащий врач на удобное для пациента время.

Приём в ГБУЗ ЦМП организован в следующие часы:  
с 07.00 до 20.00

Суббота, воскресенье — выходной день

2.5. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема посетителей главным врачом и заведующими отделений, пациент может получить в справочном окне регистратуры в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, «Бегущей строки» расположенных в холле ГБУЗ ЦМП, на сайте ГБУЗ ЦМП: [www.med-prof.ru](http://www.med-prof.ru).

2.6. В случае обращения пациентов в ГБУЗ ЦМП, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, учреждение передает сведения в территориальный орган МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.7. В случае обращения в ГБУЗ ЦМП пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациент направляется в инфекционное медицинское учреждение.

2.8. При записи на прием к врачу ребенка, необходимо указать его фамилию, имя, возраст и контактный телефон родителей (или законных представителей). Взрослые Пациенты указывают свою фамилию, имя, отчество и контактный телефон.

2.6. В день приема Пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги в ГБУЗ ЦМП не менее, чем за 15 минут до начала приема. Этот период времени необходим для заключения договора и заполнения всей необходимой документации. Подписывая договор, посетитель (Пациент) подтверждает свое согласие с тем, что он ознакомлен с Правилами внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ГБУЗ ЦМП. Перед посещением врача, пациент обязан оформить амбулаторную карту в регистратуре с предъявлением документа, удостоверяющего личность (паспорта или свидетельства о рождении) и действующего страхового полиса, согласие на проведение определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие (либо отказ) при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи согласно приказу министерства здравоохранения и социального развития РФ от 23.04.2012 № 390н, а так же согласие на обработку персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года №

152-ФЗ «О персональных данных». Субъект персональных данных уведомляется о том, что в случае отзыва субъектом персональных данных согласия на обработку персональных данных, оператор вправе продолжить обработку персональных данных без согласия субъекта персональных данных в соответствии с частью второй статьи 9 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных». *Необходимо помнить, что отказ от согласия на обработку персональных данных предполагает автоматический отказ ГБУЗ ЦМП в выполнении услуги, так как оказание услуг без их регистрации в документации невозможно, согласно требованиям действующих нормативных актов.*

### **3. Права и обязанности пациентов**

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Законом Российской Федерации №323-ФЗ от 21.11.2011г «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»; Основ Законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан.

**3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении 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;
- обследование, лечение и нахождение в медицинской организации в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии другого врача;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- подачу обращения в устной или письменной форме должностным лицам ГБУЗ ЦМП, а также к 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 сведениях, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

- 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;

### **3.2. Пациент обязан:**

- соблюдать режим и регламент работы организации;

- соблюдать тишину во время ожидания очереди приема;

- соблюдать правила внутреннего распорядка ГБУЗ ЦМП для пациентов;

- правила поведения в общественных местах;

- соблюдать требования пожарной безопасности;

- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения ГБУЗ ЦМП в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

- выполнять предписания лечащего врача;

- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

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

- 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, достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;

- бережно относиться к имуществу организации;

- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.

- соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ, правилами внутреннего распорядка ГБУЗ ЦМП;

- соблюдать правила запрета курения в ГБУЗ ЦМП и на прилегающей территории.

#### 4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и ГБУЗ ЦМП

В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с обращением (жалобой) непосредственно к руководителю или иному должностному лицу организации здравоохранения, в которой ему оказывается медицинская помощь.

4.1. Обращение (жалоба) подается в устной форме, письменном или электронном виде: первый экземпляр – главному врачу Трубицыной Ирине Павловне, номер телефона: (861)226-27-90, адрес электронной почты: [medprof@miaskuban.ru](mailto:medprof@miaskuban.ru), либо заместителю главного врача по медицинской части Лымарю Максиму Станиславовичу, телефон: (861) 226-03-51. Второй экземпляр остается на руках у подающего жалобу.

При этом следует получить подпись главного врача либо заместителя главного врача с указанием входящего номера, даты (в случае неотложной ситуации - времени подачи жалобы).

Обращение (жалоба) должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства, контактный телефон.

При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.

Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган – министерство здравоохранения Краснодарского края, телефон: телефон «горячей линии» 8-800-200-03-66, адрес электронной почты: [mz@krasnodar.ru](mailto:mz@krasnodar.ru) или суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. 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 обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

4.4. 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.

4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование организации, в которую направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

4.7. Письменное обращение, поступившее в администрацию ГБУЗ ЦМП рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

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

## **5. Порядок получения 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 организации здравоохранения. Она должна содержать сведения о результатах обследования, проведения УМО лиц, занимающихся физической культурой и спортом, наличии заболевания или противопоказаний к занятиям физической культурой и спортом, ограничениях занятиями физической культурой и спортом, 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, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья, наличии заболевания или противопоказаний к занятиям физической культурой и спортом, ограничениях занятиями физической культурой и спортом пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки или их супругу, супруге, а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.

5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья 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.

5.5. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По письменному заявлению пациента, ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

## **6. График работы ГБУЗ ЦМП и ее должностных лиц**

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

6.2. Режим работы ГБУЗ ЦМП и его 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.

6.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения и по согласованию с профсоюзными органами.

6.4. Прием населения (пациентов, обследуемых, их родственников или их законных представителей) главным врачом или заведующими осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в справочном окне или на информационном стенде рядом с регистратурой, на сайте ГБУЗ ЦМП - [www.med-prof.ru](http://www.med-prof.ru).

## **7. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания**

7.1. Оказание платных медицинских услуг (далее платные услуги) населению организуется в ГБУЗ ЦМП с целью более полного удовлетворения спроса населения на отдельные виды лечебно-диагностических манипуляций. Оказание платных услуг производится сверх установленного гарантированного объема бюджетного финансирования, определяемого министерством здравоохранения Краснодарского края.



7.2. Платные услуги населению предоставляются ГБУЗ ЦМП в виде профилактической, лечебно-диагностической медицинской помощи.

7.3. Платные услуги населению осуществляются в рамках договоров с гражданами на оказание медицинских услуг.

7.4. Предоставление платных услуг населению осуществляется на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности ЛО-23-01-014050 от 01 ноября 2019 года.

7.5. Платные услуги населению осуществляются на основании специального разрешения на предоставление платных медицинских услуг государственным бюджетным учреждением здравоохранения «Центром медицинской профилактики» министерства здравоохранения Краснодарского края от 29.04.2013 г. № 195.

7.6. ГБУЗ ЦМП оказывает платные услуги согласно Перечню, утвержденному главным врачом, министерством здравоохранения Краснодарского края.

7.7. Экстренная медицинская помощь оказывается бесплатно. Платные услуги не должны оказываться в случае экстренной помощи пациентам до момента стабилизации состояния здоровья при отсутствии страхового медицинского полиса (кроме случаев использования с согласия пациента альтернативных методик, к которым нет прямого показания, а также дополнительных медицинских услуг).

7.8. Платные услуги населению оказываются только сотрудниками ГБУЗ ЦМП, имеющими сертификаты специалистов на избранный вид деятельности.

7.9. Основанием для оказания платных услуг в ГБУЗ ЦМП; является:

а) отсутствие оснований для получения медицинских услуг в рамках бюджетного финансирования (для лиц, занимающихся физической культурой и спортом);

б) отсутствие соответствующих услуг в Территориальной программе государственных гарантий;

в) желание пациента на внеочередное предоставление медицинских услуг;

г) оказание плановой медицинской помощи гражданам иностранных государств при отсутствии их медицинского страхования в Российской Федерации;

д) предоставление платных услуг при анонимном обследовании и лечении (за исключением обследования на ВИЧ) (При обращении в ГБУЗ ЦМП пациент обязан представить удостоверяющие его личность документы. Если пациент отказывается выполнять предусмотренные требования, то медицинская организация вправе предложить оказание медицинской помощи за плату);

е) оказание медицинских услуг, требующих дополнительных расходов ГБУЗ ЦМП сверх утверждаемого государственного заказа (бюджета ГБУЗ ЦМП).

ж) желание пациента на проведение диагностических исследований, процедур, консультаций и курсов лечения сверх разработанных медико-экономических стандартов обследования для данной нозологической формы заболевания;

з) предоставление медицинских услуг (диагностических исследований, процедур, консультаций и курсов лечения) проводимых в порядке личной инициативы граждан при отсутствии медицинских показаний и соответствующего назначения.

7.10. Право оказания платных медицинских услуг ГБУЗ ЦМП предусмотрено Уставом организации.

7.11. Платные услуги предоставляются только при согласии пациента, который должен быть уведомлен об этом предварительно.

7.12. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

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

При оказании пациенту платных услуг в установленном порядке заполняется медицинская документация. При этом в амбулаторной карте делается отметка об оказании медицинских услуг на платной основе с указанием даты, номера договора на оказание платных услуг. После оказания платной услуги пациенту, по его желанию, выдаётся медицинское заключение установленной формы, другие справки)

7.14. При предоставлении платных услуг медицинская организация обязана соблюдать права пациента.

## 8. Заключительные положения

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

8.2. Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Заместитель главного врача  
по медицинской части



Лымарь М.С.