

**ПРАВИЛА**  
внутреннего распорядка для пациентов и посетителей  
ГБУЗ СК «Краевой центр СПИД»

**I. Общие положения.**

В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». Граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.

Правила поведения для пациентов, а также иных посетителей ГБУЗ СК «Краевой центр СПИД» (далее центр) включают:

- порядок обращения в учреждение;
- права и обязанности пациента, а также иных посетителей центра;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между центром и пациентом, а также иными посетителями центра;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы центра и приема должностных лиц;

Настоящие правила поведения обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в центре, а также иных посетителей центра.

С правилами пациент либо его законный представитель знакомятся самостоятельно на стенде в холле и на сайте.

**II. Порядок обращения пациента в ГБУЗ СК «Краевой центр СПИД».**

2.1. ГБУЗ СК «Краевой центр СПИД» оказывает плановую первичную специализированную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях.

2.2. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону: **03/103** круглосуточно.

2.3. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент или его законный представитель может обратиться в регистратуру центра лично, по телефону 8 -938-344-60-02, либо записаться на прием на едином портале государственных и муниципальных услуг (далее ЕПГУ).

2.4. При первичном или повторном обращении в регистратуру пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность в соответствии с действующим законодательством).

2.5. Медицинская карта пациента является собственностью ГБУЗ СК «Краевой центр СПИД» и хранится в картохранилище.

2.6. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство и обработку персональных данных. Поскольку в отношении несовершеннолетних информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает один из родителей или иной законный представитель, несовершеннолетних пациентов в возрасте младше пятнадцати лет должен сопровождать их законный представитель.

2.7. Организация предварительной записи на прием к врачам–специалистам осуществляется непосредственно через окно регистратуры, по телефонному звонку либо самостоятельно через ЕПГУ.

2.8. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – на информационных стендах, расположенных в холле, а также на сайте центра.

2.9. В случае обращения пациентов в центр, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, центр передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

### III. Права и обязанности пациентов и иных посетителей

Права и обязанности пациентов установлены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (глава 4).

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, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения 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 (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 медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотрительных законодательными актами;

обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд в соответствии с Порядком обращения граждан с жалобами и обращениями;

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 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. Право на внеочередное оказание медицинской помощи имеют:

- 1) ветераны Великой Отечественной войны;
- 2) ветераны боевых действий на территории СССР, на территории Российской Федерации и территориях других государств;
- 3) инвалиды, их законные представители;
- 4) родители или иные законные представители детей-инвалидов;
- 5) граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС;
- 6) иные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

3.3. Пациент и сопровождающие его посетители обязаны:

соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, а также иных посетителей центра;

бережно относиться к имуществу центра;

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

уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;

предоставлять медицинскому работнику, оказывающему медицинскую помощь, известную достоверную информацию о состоянии своего здоровья (здоровья ребенка), в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

выполнять медицинские предписания;

сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

соблюдать санитарно-гигиенические нормы, правила личной гигиены;  
соблюдать санитарно-противоэпидемические требования, установленные федеральными и региональными нормативными документами, локальными нормативными актами учреждения (обеспечение наличия при посещении учреждения на период санитарно-эпидемиологического неблагополучия установленных средств индивидуальной защиты);

соблюдать правила запрета курения на территории центра.

3.4. Посетители не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей.

**Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61. Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ.**

**ГБУЗ СК «Краевой центр СПИД» осуществляет видео- и аудиозапись посетителей и оставляет за собой право использовать полученные материалы в качестве доказательства административного правонарушения.**

**Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители считаются предупрежденными о проведении в отношении них видео- и аудиозаписи.**

3.5. Всем лицам, находящимся на территории учреждения, запрещается: распивать спиртные напитки, входить в поликлинику в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения;

самовольно проникать в служебные помещения;

приносить в учреждение легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, режущие и колющие предметы, а также животных;

пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.);

осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц.

#### IV. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и учреждением.

Порядок рассмотрения 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» (с изменениями) и порядком рассмотрения обращений граждан, утвержденным приказом ГБУЗ СК «Краевой центр СПИД» от 09.01.2023 г.

В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно устно обратиться в администрацию учреждения согласно графику приема граждан или обратиться в администрацию в письменном виде.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в Журнал приема по личным вопросам. 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 приема по личным вопросам. В остальных случаях делается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое 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 либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

Письменное обращение, поступившее администрации, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

Ответ на письменное обращение, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

## V. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

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, 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, если пациент не запретил сообщать об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется его законному представителю.

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

Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниями, предусмотренным законодательными актами.

VI. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

Выдача справок и медицинских заключений осуществляется в соответствии с Порядком выдачи справок и медицинских заключений, утвержденным Приказом главного врача № 01-04/ОД/4 от 11.01.2021 г.

#### VII. График работы ГБУЗ СК «Краевой центр СПИД» и приема должностными лицами.

##### 7.1. Режим работы:

г. Ставрополь, ул. Ленина, 434 - с понедельника по пятницу с 7.30 до 18.00 часов, обеденный перерыв с 12.00 до 12.30.

г. Кисловодск, ул. Линейная, 17 - с понедельника по пятницу с 7.30 до 18.00 часов, обеденный перерыв с 12.00 до 12.30.

7.2. Прием пациентов проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.

##### 7.3. График приема граждан по личным вопросам:

Главный врач – понедельник, четверг с 15.00 до 16.00.

Заместитель главного врача по медицинской части понедельник -пятница с 9.00 до 10.00

Заместитель главного врача по организационно-методической работе понедельник –пятница с 15.00 до 16.00.