



Приложение № 1
к Приказу № 1а от 09.01.2017 г.

«Утверждаю»
главный врач СПб ГБУЗ «КВД №2»
Кольчик Н.С.

ПРАВИЛА
внутреннего распорядка для пациентов
Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения здравоохранения
«Кожно-венерологический диспансер №2»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - Правила) Государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Кожно-венерологический диспансер №2» (далее - Учреждение) являются организационно - правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Учреждением, распространяются на все структурные подразделения учреждения.

1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача Учреждения, распоряжениями руководителей структурных подразделений Учреждения и иными локальными нормативными актами.

Настоящие Правила разработаны в соответствии:

- Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 13.07.2015, с изм. от 30.09.2015) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 24.07.2015);
- Федеральным законом от 29.11.2010 N 326-ФЗ (ред. от 01.12.2014) "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2015);
- Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 13.07.2015)
- Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 13.07.2015) "О защите прав потребителей"
- "Гражданским кодексом Российской Федерации (часть первая)" от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 13.07.2015) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.10.2015)
- "Гражданским кодексом Российской Федерации (часть вторая)" от 26.01.1996 N 14-ФЗ (ред. от 29.06.2015) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.07.2015)

- "Гражданским кодексом Российской Федерации (часть третья) " от 26.11.2001 N 146-ФЗ (ред. От 05.05.2014) и иными нормативными актами.

1.3. Правила определяют нормы поведения пациентов учреждения 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 учреждения, а также работников учреждения. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

1.4. Правила включают:

- Порядок обращения пациента в диспансер;
- Права и обязанности пациента;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между диспансером и пациентом;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- График работы поликлиники и ее должностных лиц;
- Информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.

1.5. Правила должны находиться в доступном для пациентов месте, а также размещаться на официальном сайте учреждения в сети Интернет.

1.6. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

Медицинская услуга – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний.

Медицинская помощь – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья пациентов

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

Посетителем учреждения признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении учреждения, в том числе, сопровождающее несовершеннолетних, для которого учреждение не является местом работы.

Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в здании и служебных помещениях учреждения только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).

Лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в учреждении.

1.7. Внутренний распорядок для пациентов регулируется правилами, утвержденными приказом главного врача СПб ГУБЗ «КВД №2»

1.8. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в СПб ГУБЗ «КВД № 2».

2. Порядок обращения пациентов в учреждение

2.1. Медицинское учреждение оказывает специализированную медицинскую помощь по дерматовенерологии и косметологии. Специализированная медицинская помощь по дерматовенерологии может оказываться населению:

а) в качестве бесплатной - в рамках территориальной Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам за счет средств обязательного медицинского страхования и средств соответствующих бюджетов, а также в иных случаях, установленных законодательством Российской Федерации;

б) в качестве платной медицинской помощи - за счет средств граждан и организаций.

2.1. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане закрепляются за СПб ГУБЗ «КВД№2» страховыми медицинскими организациями по согласованию с главным врачом.

2.2. В диспансере оказывается:

- амбулаторно-поликлиническая помощь ежедневно с понедельника по пятницу включительно, с 08-00 до 20-00; в субботу и праздничные дни (по графику) – дежурным врачом с 9-00 до 15-00;

- медицинская помощь в дневном стационаре, плановая госпитализация осуществляется по будням во Вт и Чт с 14-00 до 20-00, в Пн, Ср, Пт с 8-00 до 14-00.

2.3. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства, угрожающих жизни или здоровью гражданина, необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи.

2.4. Медицинская помощь населению на дому осуществляется по территориальному принципу пациентам, утратившим способность к самостоятельному передвижению. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний вызов врача на дом производится через участкового врача терапевта

2.3. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент обращается в регистратуру учреждения.

2.4. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис. В регистратуре учреждения при первичном обращении на пациента оформляется медицинская карта амбулаторного больного, 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, удовлетворяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса. О пациенте, в соответствии с утвержденной формой медицинской документации, оформляется информированное добровольное согласие на медицинские вмешательства при получении медицинской помощи, а так же согласие на обработку персональных данных пациента. Прием пациентов в возрасте до 15 лет осуществляется с письменного согласия родителя или законного представителя

2.5. Медицинская карта амбулаторного больного, наряду с другими медицинскими документами, относится к первичным медицинским документам и должна храниться в диспансере. Учреждение несет ответственность за сохранность медицинских документов, условия и сроки их хранения. Пациент же реализует свои права на информацию о состоянии его здоровья в соответствии со ст. 22 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (в том числе имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов). Выдача медицинских карт на руки пациенту возможна только с разрешения администрации диспансера (главный врач, заместитель главного врача) по личному заявлению пациента. Самовольное изъятие амбулаторной карты больного, истории болезни и вынос ее за пределы Учреждения не допускается.

2.6. Пациент имеет право выбора лечащего врача с учетом его согласия.

2.7. 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 населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно.

2.8. При записи на оказание плановой медицинской помощи возможно наличие срока ожидания.

2.9. Запись на прием пациентов осуществляется четырьмя способами:

- через региональный портал «электронная запись на приём к врачу» ;

- через районный кол-центр телефонного обслуживания по телефону 573-99-11;
- лично, через регистратуру,
- инфомат, установленный в холле регистратуры.

2.10. Время на прием пациента врачом-специалистом определено с учетом действующих расчетных нормативов. При проведении совместных консультаций врачами-специалистами, в случае приема пациентов со сложной лечебно-диагностической ситуацией время приема может быть смещено относительно запланированного.

2.11. Информацию о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам пациент может получить в регистратуре в устной форме, в том числе по телефону, с помощью информационных стендов, расположенных в холле регистратуры, а также с помощью сети Интернет на официальном сайте учреждения: kvd2spb.ru

2.12. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач-специалист диспансера, пациенту выдается направление на консультацию в другое специализированное учреждение.

2.13. При наличии показаний для стационарного лечения пациента лечащим врачом выдается направление на госпитализацию пациента в соответствии с клиническими показаниями. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных в порядке, установленном Комитетом по здравоохранению Правительства Санкт-Петербурга.

2.14. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется с привлечением отделения скорой медицинской помощи. Ожидание пациентом приезда бригады скорой медицинской помощи должно осуществляться в кабинете врача, под наблюдением медицинского персонала.

3. Права и обязанности пациентов

3.1. Пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в 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;

- 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;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.
- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования;
- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.

3.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в учреждении;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не приходить 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 и согласованное с врачом время;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- подписать информированное согласие на медицинское вмешательство;
- 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 учреждения;
- соблюдать установленный порядок деятельности учреждения нормы поведения в общественных местах;
- посещать подразделения учреждения и медицинские кабинеты, в соответствии с установленным графиком их работы;
- при посещении медицинских кабинетов желательно надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам учреждения;
- бережно относиться к имуществу учреждения, соблюдать чистоту и тишину в помещениях учреждения.

3.3. 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 в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- провозить в здание детские коляски, велосипеды, скейтборды, роликовые коньки и прочие малогабаритные подвижные средства передвижения.
- проносить в здания 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;

- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.)
- находиться в служебных помещениях учреждения без разрешения;
- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холлах диспансера и др. помещениях учреждения;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения учреждения документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории учреждения объявления без разрешения администрации учреждения;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации учреждения;
- 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 санитарного транспорта к зданию учреждения и парковать личный автотранспорт у входа в диспансер;

3.4. Запрещается доступ в здание и помещения учреждения 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 и помещений учреждения сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

4. Лечащий врач

4. Лечащий врач:

- организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента;
- предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;

- по требованию пациента или его законного представителя приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам;
- при необходимости созывает консилиум врачей;
- рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи;
- лечащий врач, по согласованию с руководством учреждения (руководителем подразделения учреждения), может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил и иных законных требований.

5. Ответственность за нарушение настоящих Правил

В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники учреждения вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

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

6. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Учреждением

Порядок рассмотрения жалоб и обращений регламентирован Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

6.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководителю структурного подразделения, где оказывается медицинская помощь, в администрацию Учреждения. К заместителю главного врача по медицинской части в рабочее время, к главному врачу можно обратиться в установленные часы приема, по предварительной записи или направить письменное заявление.

6.2. 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.

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

6.4. 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.

6.5. 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, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

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

6.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Учреждения, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

7. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

7.1. Пациент имеет право получить в доступной для него форме, имеющуюся в Учреждение, информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

7.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.

7.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация сообщается в

деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

7.4. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

7.5. Пациент имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов в порядке и сроки, установленные действующим законодательством.

7.6. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов о законном представительстве.

7.7. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

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

8.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

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

8.3. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности

9. График работы Учреждения и ее должностных лиц

9.1. График работы Учреждения и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Учреждения в соответствии с нормами трудового права.

9.2. Режим работы Учреждения 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.

9.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы), график и режим работы устанавливаются и утверждаются главным врачом.

9.4. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре в устной форме, в том числе по телефону, с помощью информационных стендов, расположенных в холле регистратуры, а также с помощью сети Интернет на официальном сайте учреждения: kvd2spb.ru

9.5 . Учреждение расположено по адресу:

196084

г. Санкт- Петербург, Московский пр. 95 корп.3 лит. А

10. Информация о платных медицинских услугах

10.1. В Учреждении осуществляется оказание платных медицинских услуг в соответствии с Положением о предоставлении платных услуг в учреждении. Платные медицинские услуги оказываются в соответствии с утвержденным Прейскурантом цен.

10.2. Ознакомиться с перечнем предоставляемых платных медицинских услуг можно на информационном стенде Учреждения и на официальном сайте учреждения в сети: kvd2spb.ru