Приложение 1

УТВЕРЖДЕНЫ
приказом КГБУЗ «АКЦПБ со СПИДом»
№161 от «19» 12 2022 г.

ПРАВИЛА
поведения пациентов, и иных посетителей в КГБУЗ «АКЦПБ со СПИДом»

1. 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.

1.1. Внутренний распорядок для потребителей медицинских услуг в КГБУЗ «АКЦПБ со СПИДом» (далее – Учреждение), регулируется правилами поведения пациентов, и иных посетителей в КГБУЗ «АКЦПБ со СПИДом» - (далее – Правила), утвержденными приказом главного врача КГБУЗ «АКЦПБ со СПИДом».

1.2. Правила включают:

порядок обращения в учреждение;

права и обязанности пациента, а также иных посетителей учреждения;

порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением (его работниками) и пациентом, а также иными посетителями учреждения;

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;

ответственность за нарушение настоящих Правил.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в учреждении, а также иных посетителей учреждения.

1.4. Настоящие Правила должны находиться в доступном месте (в регистратуре, информационном стенде), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в организации на видном месте.

2. Порядок обращения пациентов в учреждение.

2.1. В целях профилактики заболеваний, современной диагностики и лечения в амбулаторных условиях КГБУЗ «АКЦПБ со СПИДом» организует мероприятия по противодействию распространения ВИЧ-инфекции и других

инфекционных болезней среди населения Алтайского края и обеспечение доступности и качества оказания первичной специализированной медико-санитарной помощи больным ВИЧ-инфекцией и другими инфекционными болезнями.

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 номеру «03» с городского телефона, «103» (вызов с мобильного телефона). Помимо этого, существует номер «112» – вызов с мобильных телефонов; работает при заблокированной SIM-карте, при отсутствии SIM-карты, а также при отсутствии денежных средств на счету телефона.

2.3. Медицинская помощь населению оказывается в будни дни, с понедельника по пятницу с 08-30 до 16-12 часов, во вторник с 08-30 до 19-00 часов.

2.4. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент или его законный представитель должен обращается в регистратуру учреждения. При первичном или повторном обращении пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт, свидетельство о рождении), СНИЛС и действующий полис обязательного медицинского страхования пациента. В регистратуру учреждения при первичном обращении на пациента заводится 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, удостоверяющих личность, серия и номер паспорта, серия и номер полиса обязательного медицинского страхования. Медицинская карта пациента является собственностью учреждения и должна храниться в регистратуре. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из учреждения без согласования с руководством!

2.5. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство, а также согласие на обработку персональных данных.

2.6. Организация предварительной записи на прием к врачам-специалистам в учреждение осуществляется в регистратуре самостоятельно, по телефону, или по направлению из поликлиники по месту жительства пациента. Не допускается посещение врача без записи. Отмена записи, повторная запись осуществляется в регистратуре самостоятельно либо по телефону.

2.7. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема граждан главным врачом и его заместителями, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью

информационных стендов, расположенных в холле учреждения или на сайте Учреждения.

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

2.9. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется по решению лечащего врача.

3. Права и обязанности пациентов и иных посетителей учреждения.

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

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;

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, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

получение консультаций врачей-специалистов;

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

отказ от медицинского вмешательства;

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;

возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;

защиту сведений, составляющих врачебную тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;

получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть

передана информация о состоянии его здоровья, в том числе после его смерти.

3.2. Пациент и сопровождающие его посетители обязаны:

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

соблюдать нормы поведения в общественных местах, при нарушении которых в соответствии с действующим законодательством РФ принимаются соответствующие меры ответственности, в том числе административная и уголовная;

бережно относиться к имуществу учреждения;

уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, не допускать оскорблений в адрес работников учреждения;

уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание согласно законодательству Российской Федерации;

не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и посетителей, а также медицинских работников;

соблюдать тишину в кабинетах и коридорах;

предоставлять медицинскому работнику, оказывающему ему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств и проведению медицинских вмешательств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях; аллергических реакциях;

выполнять медицинские предписания, рекомендации и назначения лечащего врача;

незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья;

согласовывать возможность нахождения в кабинете сопровождающего лица с лечащим врачом;

сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

соблюдать санитарно-гигиенические нормы и правила (вход в учреждение в сменной обуви или бахилах, без верхней одежды и т.п.);

поддерживать чистоту порядок в учреждении. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора;

соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

3.3. Посетители учреждения не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей учреждения. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной или иной противоречащей общепринятым нормам морали и нравственности форме, является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ. При этом учреждение вправе осуществлять видеонаблюдение посетителей учреждения и использовать

полученные материалы в качестве доказательства. Размещенные специальные объявления или информационные знаки (таблички) перед входом на территорию (здание) или в помещениях, где ведется видеонаблюдение, информируют о системе видеонаблюдения в помещениях и на территории учреждения, пациент и иные посетители учреждения считаются предупрежденными о проведении в учреждении видеонаблюдения.

3.4. Всем лицам, находящимся на территории учреждения, запрещается:

распивать спиртные напитки, употреблять наркотические и токсические средства, играть в азартные игры, входить в учреждение в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения;

курить в помещениях учреждения и на территории, прилегающей к зданию;

проносить или проводить в учреждение животных;

самовольно проникать в служебные помещения учреждения;

приносить в учреждение легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легкобьющиеся предметы, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки, а также животных;

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

осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц;

помещать на стендах объявления без разрешения администрации учреждения;

разговаривать в кабинетах учреждения по мобильному телефону;

изымать какие-либо документы из медицинских карт, а также с информационных стендов;

проходить и находиться в кабинетах в верхней одежде;

пациентам и посетителям учреждения запрещается без письменного согласия медицинских работников данного учреждения (врачей, медицинских сестер, лаборантов и др. медицинского и вспомогательного персонала учреждения), скрыто или явно осуществлять фото-видео съемку медицинского персонала, врачей, медицинских сестер и других сотрудников и специалистов учреждения, а также производить аудио-запись их голоса (скрыто или явно) без их письменного, либо устного согласия на это, - внутри здания учреждения во всех помещениях и кабинетах данного учреждения, во время приема пациентов и посетителей в регистратуре учреждения, в коридорах и на лестничных площадках медучреждения, во время ожидания и вызова на прием в кабинет специалиста, во время приема, консультирования и обслуживания пациентов и посетителей медицинским персоналом учреждения, а также другими специалистами и сотрудниками медучреждения.

Согласно п. 1 статьи 11 Федерального закона от 27.07.2006г. №152- ФЗ «О персональных данных» (далее по тексту Закон № 152-ФЗ) в соответствии

с которым к биометрическим персональным данным относятся физиологические данные (дактилоскопические данные, радужная оболочка глаз, голос, анализы ДНК и другие), а также иные физиологические или биологические характеристики человека, в том числе, изображение человека (фотография и видеозапись)».

Согласно п.1 ст. 11 Закона №152-ФЗ биометрические персональные данные могут обрабатываться только при наличии согласия в письменной форме субъекта персональных данных, т.е. медицинских работников и иного персонала медучреждения.

Согласно п. 3 ст. 3 Закона №152-ФЗ, обработка персональных данных, - это любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации, с помощью технических, электронных и иных устройств или без использования таких средств с персональными данными сотрудников медучреждения, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

Также, в соответствии с ч. 2 ст. 5 Федерального закона № 149 «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», (далее по тексту Закон №149-ФЗ) сведения, получаемые о лицах, которые участвуют в процессе оказания медицинской помощи, относятся к информации ограниченного доступа, что также предусмотрено и частью 4 ст. 92 Федерального закона №323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.1 1.2011 г. (далее, по тексту Закон №323-ФЗ).

Закон №323-ФЗ также регулирует отношения, возникающие в сфере охраны здоровья граждан в Российской Федерации и определяет права и обязанности человека и гражданина, отдельных групп населения в сфере охраны здоровья, гарантии реализации и соблюдения этих прав, права и обязанности медицинских организаций, медицинских работников и пациентов.

Согласно части 3 ст. 27 Закона №323-ФЗ граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.

Также согласно ст. 152.1 Гражданского кодекса РФ обнародование и дальнейшее использование изображения гражданина (в том числе его фотографии, а также видеозаписи или произведения изобразительного искусства, в которых/на которых он изображен) допускаются только с согласия этого гражданина.

Таким образом, настоящим положением выше указанных пунктов правил, в соответствии с приведенными выше нормативно-правовыми требованиями указанных Федеральных законов и Разъяснениям Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор) от 30 августа 2013 г. «По вопросам отнесения

фото - видеоизображений, дактилоскопических данных и иной информации к биометрическим персональным данным и особенностей их обработки», предупреждаем пациентов и посетителей учреждения, что согласно части 2 статьи 13.11 КоАП РФ (Кодекса РФ об административных правонарушениях) за нарушение указанных требований настоящих Правил и Законодательства Российской Федерации в области персональных данных предусмотрена административная ответственность в виде административного штрафа на граждан в размере от шести тысяч до десяти тысяч рублей; на должностных лиц - от двадцати тысяч до сорока тысяч рублей; на юридических лиц - от тридцати тысяч до ста пятидесяти тысяч рублей.

За не выполнение законных требований медицинских работников учреждения о прекращении фото-видеосъемки, аудиозаписи в процессе оказания медицинской помощи и предоставления медицинских услуг пациентам и посетителям учреждения, производимых ими без согласования и разрешения медицинских работников, а также во время нахождения пациентов и посетителей в здании учреждения, в случае выявления таких случаев, к нарушителям настоящих Правил будут применены меры административной ответственности, предусмотренные законом.

Будут вызваны сотрудники полиции, составлен протокол и возбуждено дело об административном правонарушении, которое будет передано на рассмотрение соответствующего уполномоченного государственного органа, либо должностного лица, уполномоченного рассматривать данное правонарушение.

3.5. Право на медицинскую помощь иностранных граждан, проживающих и пребывающих на территории Российской Федерации, устанавливается законодательством Российской Федерации и соответствующими международными договорами Российской Федерации. Лица без гражданства, постоянно проживающие в Российской Федерации, пользуются правом на медицинскую помощь наравне с гражданами Российской Федерации, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации.

3.6. Порядок оказания медицинской помощи иностранным гражданам определяется Постановлением Правительства РФ от 6 марта 2013 г. №186 «Об утверждении Правил оказания медицинской помощи иностранным гражданам на территории Российской Федерации».

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и учреждением (его работниками)

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию

согласно графику приема граждан или обратиться в администрацию учреждения в письменном виде.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заноситься в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях делается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

4.4. В случае, если в обращении содержаться 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 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.

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

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию учреждения, 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, 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.

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

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

5.4. Лицо, у которого выявлена ВИЧ-инфекция, уведомляется работником медицинской организации, проводившей медицинское освидетельствование, о результатах освидетельствования и необходимости соблюдения мер предосторожности с целью исключения распространения ВИЧ-инфекции, о гарантиях соблюдения прав и свобод ВИЧ-инфицированных, а также об уголовной ответственности за поставление в опасность заражения либо заражение другого лица.

В случае выявления ВИЧ-инфекции у несовершеннолетнего в возрасте до восемнадцати лет, а также у лица, признанного в установленном законом порядке недееспособным, работник медицинской организации, проводившей медицинское освидетельствование, уведомляет об этом одного из родителей или иного законного представителя таких лиц.

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

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

6.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.

6.2. Пациент (или его законный представитель) имеет право на основании письменного заявления получать медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

7. График работы учреждения и ее должностных лиц

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

7.2. Учреждение работает с понедельника по пятницу с 08.30 до 16-12, во вторник с 08.30 до 19-00. Суббота, воскресенье – выходные дни.

7.3. Прием граждан главным врачом или его заместителем осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на информационном стенде, сайте Учреждения.

8. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания

8.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяется Прейскурантом на платные медицинские услуги, оказываемые КГБУЗ «АКЦПБ со СПИДом», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

8.2. Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с определением этих услуг.

8.3. Информация о видах платной медицинской помощи и платных услуг, оказываемых населению учреждением, а также порядок и условия их предоставления населению, размещены на информационных стендах, сайте Учреждения.

8.4. Учреждение обязано обеспечить граждан доступной и доверенной информацией о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, условиях предоставления услуг, включая сведения о льготах для отдельных категорий граждан.

8.5. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей кассового чека пациенту.

8.6. Оплата медицинских услуг не предоставляет право внеочередного обслуживания в ущерб гражданам, получающим бесплатную медицинскую помощь в рамках Территориальной программы государственных гарантий.

9. Ответственность за нарушение настоящих Правил

9.1. Посетители, нарушившие данные Правила, несут ответственность в соответствии с Российским законодательством.

9.2. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение рекомендаций лечащего врача, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

9.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к медицинским работникам, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, на территории учреждения, причинение морального вреда работникам учреждения, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу, влечет ответственность (гражданско-правовую, административную, уголовную) предусмотренную законодательством РФ.