

Порядок и условия предоставления медицинской помощи потребителей медицинских услуг КГБУЗ «ЦПБСИЗ» МЗ ХК (далее Центр)

I. Общие положения

1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

1.2. Пациент обязан соблюдать настоящие правила (ст. 27 п. 3 Федерального Закона № 323-ФЗ).

1.3. Официальное делопроизводство в Центре ведется на русском языке как государственном языке Российской Федерации (Закон РФ от 25.10.1991 N 1807-1 (ред. от 12.03.2014) "О языках народов Российской Федерации").

1.4. Во взаимоотношениях Центра с организациями всех форм собственности гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, общественными объединениями обязательно к использованию подлежит русский язык как государственный язык Российской Федерации (Федеральный закон от 01.06.2005 N 53-ФЗ (ред. от 05.05.2014) "О государственном языке Российской Федерации").

1.5. В помещениях Центра ведется видеонаблюдение. Все разговоры по служебным телефонам записываются.

II. Информированное добровольное согласие

2.1. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство.

2.2. Лица, достигшие 15 летнего возраста (старше 14 лет 11 месяцев 30 дней), дают согласие самостоятельно.

2.3. Согласие на медицинское вмешательство в отношении лиц, не достигших возраста 15 лет, и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, дают их законные представители с указанием Ф.И.О., паспортных данных, родственных отношений.

2.4. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство оформляется при каждом обращении пациента.

2.5. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме, подписывается гражданином, одним из родителей или иным законным представителем, медицинским работником и содержится в медицинской документации пациента.

2.6. При невозможности оформления информированного добровольного согласия или отказе от его подписания медицинское вмешательство допускается только по основаниям указанным в части 9 статьи 20 Федерального закона от

21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

2.7. Амбулаторные карты и не востребованные результаты исследований хранятся в регистратуре Центра. При обращении пациента в Центр работники регистратуры обеспечивают доставку амбулаторной карты к специалисту и несут ответственность за сохранность амбулаторных карт пациентов.

III. Законные представители физических лиц

Представляемый	Законный представитель	Основание возникновения представительства
Несовершеннолетние в возрасте от 14 до 18 лет	Родители, усыновители, попечители	Статья 26 Гражданского кодекса РФ (часть первая), статья 64 Семейного кодекса РФ
Несовершеннолетние, не достигшие 14-ти лет (малолетние)	Родители, усыновители, опекуны	Статья 28 Гражданского кодекса РФ (часть первая), статья 64 Семейного кодекса РФ
Дети, оставшиеся без попечения родителей, до передачи в семью на воспитание (усыновление (удочерение), под опеку или попечительство, в приемную семью либо в случаях, предусмотренных законами субъектов Российской Федерации, в патронатную семью), а при отсутствии такой возможности в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей Граждане, нуждающиеся в установлении над ними опеки или попечительства, и граждане, находящиеся под опекой или попечительством Несовершеннолетние и недееспособные граждане, находящиеся под опекой или попечительством, если действия опекунов или	Органы опеки и попечительства	Статья 123 Семейного кодекса РФ, статьи 7 и 8 Федерального закона от 24.04.2008 N 48-ФЗ "Об опеке и попечительстве"

<p>попечителей по представлению законных интересов подопечных противоречат законодательству Российской Федерации и (или) законодательству субъектов Российской Федерации или интересам подопечных либо если опекуны или попечители не осуществляют защиту законных интересов подопечных</p>		
<p>Граждане, признанные судом недееспособными вследствие психического расстройства</p>	<p>Опекун</p>	<p>Статья 32 Гражданского кодекса РФ (часть первая)</p>
<p>Граждане, ограниченные судом в дееспособности вследствие пристрастия к</p>	<p>Попечитель</p>	<p>Статья 33 Гражданского кодекса РФ (часть первая)</p>
<p>азартным играм, злоупотребления спиртными напитками или наркотическими средствами</p>		
<p>Недееспособные или не полностью дееспособные граждане, помещенные под надзор в образовательные организации, медицинские организации, организации, оказывающие социальные услуги, или иные организации, в том числе в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей</p>	<p>Организации, в которых под надзором находятся недееспособные (не полностью дееспособные) граждане</p>	<p>Статья 35 Гражданского кодекса РФ (часть первая)</p>
<p>Пациенты, признанные в установленном законом порядке недееспособными, но не имеющие законного представителя</p>	<p>Администрация и медицинский персонал психиатрического стационара</p>	<p>Статья 39 Закона РФ от 02.07.1992 N 3185-1 "О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании"</p>

IV. Порядок и условия предоставления медицинской помощи

3.1. Бесплатная медицинская помощь в Центре оказывается при представлении полиса ОМС и документа, удостоверяющего личность (п.V)

3.2. При отсутствии документов, удостоверяющих личность, медицинская помощь оказывается в экстренных случаях, угрожающих жизни больного.

3.3. Гражданам Российской Федерации, застрахованным за пределами Хабаровского края, медицинская помощь на территории края оказывается в объемах, предусмотренных Программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2015 год и на плановый период 2016 и 2017 годов, утвержденной Постановлением Правительства Российской Федерации от 28 ноября 2014 г. № 1273.

3.4. Обеспечение лекарственными препаратами, необходимыми для оказания первичной медико-санитарной помощи, в том числе, в условиях дневного стационара осуществляется в соответствии со стандартами оказания медицинской помощи и перечнем жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов в соответствии с Федеральным законом от 12 апреля 2010 г. N 61-ФЗ "Об обращении лекарственных средств", Постановлением Правительства Хабаровского края от 29.04.2005 N 40-пр (ред. от 05.02.2015) "Об утверждении Перечня заболеваний, при лечении которых в амбулаторных условиях лекарственные препараты для медицинского применения, медицинские изделия и специализированные продукты лечебного питания для детей отпускаются бесплатно по рецептам врача (фельдшера) за счет средств краевого бюджета".

3.5. Консультации врачей-специалистов в Центре осуществляются по направлению лечащего врача (врача общей практики) медицинской организации первичной медико-санитарной помощи, где прикреплен пациент.

3.6. Объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента определяется лечащим врачом в соответствии со стандартами медицинской помощи, нормативными документами, методическими рекомендациями и инструкциями.

3.7. Прием пациентов врачами-специалистами осуществляется по предварительной записи по телефону регистратуры 8(4212) 47-56-03 (Понедельник пятница с 8.00 до 16.00. Все разговоры записываются); на сайте госуслуг через личный кабинет, требуется регистрация ; на сайте учреждения “анти-спид27.рф” (без регистрации круглосуточно без перерывов и выходных).

3.8. Запись на диагностические инструментальные и лабораторные исследования осуществляет врач-специалист Центра. Допускается очередность направления больных на плановые диагностические исследования.

3.9. Доступ пациентов в регистратуру и процедурные кабинеты регулируется электронной очередью.

3.10. Пациент должен прибыть на приём к врачу в назначенное время.

В случае опоздания более чем на 10 минут пациент может быть принят врачом только при наличии свободных мест в расписании. Для изменения времени приема пациент должен обратиться в регистратуру.

3.11. Время ожидания приема - не более 30 минут с момента, назначенного пациенту, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому пациенту.

3.12. Пациент, записанный сверх графика приема, ожидает персонального приглашения в кабинет.

3.13. По желанию пациента, имеющего инвалидность по слуху, при оказании ему медицинской помощи может присутствовать приглашенный пациентом переводчик жестового языка.

3.14. По желанию пациента при проведении освидетельствования на ВИЧ, может присутствовать его представитель. Оформление представительства производится в порядке, установленном гражданским законодательством Российской Федерации.

3.15. Пациент имеет право на допуск к нему адвоката или законного представителя.

3.16. Нахождение иных сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения самого пациента и медицинского работника при условии выполнения всех требований и указаний последнего.

3.17. При отсутствии врача-специалиста к которому записан пациент (временная нетрудоспособность; участие в оказании экстренной медицинской помощи другому пациенту, иные уважительные причины) пациент может получить консультацию у другого специалиста соответствующего профиля в день обращения, или перенести запись на другой удобный пациенту день.

3.18. При наличии в амбулаторной карте пациента контактного телефона пациент оповещается об отмене/переносе приема врача звонком за исключением случаев, когда отмена/перенос обусловлены внезапными или экстренными ситуациями.

3.19. Информация об отмене/переносе приема врача сообщается пациенту или законному представителю лично.

3.20. Выдача результатов диагностических, в том числе лабораторных исследований осуществляется в часы работы Центра в сроки, установленные для проведения соответствующих видов исследований. Результаты исследований выдаются пациенту лично при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Пациент может определить лицо, которому он доверяет получение результатов исследований, путем указания его в соответствующей строке договора об оказании медицинских услуг или выдав доверенность в порядке, предусмотренном гражданским кодексом РФ.

3.21. Информация о состоянии здоровья пациента, 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 предоставляется пациенту в доступной, понятной для него форме и в достаточном объеме в установленном законодательством порядке.

В письменном виде пациенту предоставляются сведения при соблюдении следующих условий:

- наличие письменного заявления пациента (или его законного представителя) на имя главного врача Центра;

- личное обращение пациента (или его законного представителя) в ЦПБСИЗ с предъявлением документов, удостоверяющих личность.

3.22. Гражданин (или его законный представитель) имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По желанию гражданина ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы других сторон. Справки и медицинские заключения выдаются гражданам в соответствии с приказом Минздравсоцразвития РФ от 02.05.2012г. № 441н.

3.23. Информация о состоянии здоровья несовершеннолетнего, не достигшего 15 летнего возраста, предоставляется одному из родителей или законному представителю (п. 8.2.3).

3.24. При отказе родителей или иных законных представителей лица, не достигшего возраста 15 лет, либо законных представителей лица, признанного в установленном законном порядке недееспособным, от медицинской помощи, необходимой для спасения жизни указанных лиц, Центр имеет право обратиться в суд для защиты интересов этих лиц.

V. Удостоверение личности для оформления медицинской документации

<p>Удостоверение личности при заполнении бланков добровольного информированного согласия на медицинское вмешательство</p>	<p>Паспорт гражданина РФ (паспорт гражданина РФ, действующий на территории РФ с 01.10.1997); паспорт гражданина СССР (только для граждан СНГ, не включая РФ); удостоверение личности офицера (для действующих военнослужащих - офицеров, прапорщиков, мичманов); военный билет (для военнослужащих - солдат, матросов, сержантов, старшин, в настоящее время проходящих военную службу по призыву или контракту); справка об освобождении из мест лишения свободы (для лиц, освобожденных из мест лишения свободы); паспорт иностранного государства (для иностранных граждан, находящихся на территории РФ временно); заграничный паспорт (для граждан России, постоянно проживающих за границей и находящихся на территории РФ временно); паспорт моряка (удостоверение личности гражданина, работающего на судах заграничного плавания или на иностранных судах); вид на жительство в РФ; удостоверение беженцев РФ (для беженцев); свидетельство о регистрации ходатайства иммигранта о признании его беженцем (для беженцев, не имеющих статус беженца); временное удостоверение личности гражданина РФ (по форме 2П); свидетельство о рождении (для лиц, не достигших 15-летнего возраста)</p>	<p>Приказ ФМБА России от 30.03.2007 N 88</p>
---	--	--

VI. Условия оказания медицинской помощи, предоставляемой в условиях дневного стационара Центра.

6.1. Дневной стационар Центра предназначен проведения активных лечебно-диагностических и реабилитационных мероприятий больным, состояние которых не требует круглосуточного наблюдения, но нуждающимся в лечебно-диагностической помощи в дневное время (до нескольких часов) по объему и интенсивности, приближенной к стационару. Длительность ежедневного проведения вышеназванных мероприятий не может быть менее трех часов в дневном стационаре Центра.

6.2. Лечащий врач выбирает вид медицинской помощи в дневном стационаре в зависимости от конкретного заболевания, его тяжести, возможности посещения больным медицинской организации, а также обеспечения родственниками ухода за больным.

6.3. В дневном стационаре Центра больному предоставляются:

- койка-место;
- ежедневное наблюдение врача;
- лечебные манипуляции и процедуры по показаниям.

6.4 Направление больных на лечение в дневном стационаре осуществляет врач-специалист Центра.

6.5 Режим работы дневного стационара ежедневно с понедельника по пятницу с 8.00 до 17.00ч в две смены.

6.6 Медицинская помощь оказывается в плановом порядке по записи.

6.7 Запись осуществляется ежедневно врачом-инфекционистом дневного стационара с 9.00 до 13.00ч.

6.8 В дневном стационаре ведется установленная учетно-отчетная медицинская документация.

6.9 После окончания лечения пациенту на руки выдается выписка из истории болезни, второй экземпляр выписного эпикриза помещается в амбулаторную карту пациента.

VII. Внеочередное оказание медицинской помощи.

7.1. Во внеочередном порядке медицинская помощь предоставляется следующим льготным категориям граждан:

Героям Социалистического труда; Полным кавалерам ордена Славы; Героям Советского Союза;

Героям Российской Федерации;

Полным кавалерам ордена Трудовой Славы;

Лицам, награжденным знаками "Почетный донор СССР", "Почетный донор России";

Гражданам, подвергшимся воздействию радиации вследствие Чернобыльской катастрофы, и приравненным к ним категориям граждан;

Гражданам, признанным пострадавшими от политических репрессий;

Реабилитированным лицам;

Инвалидам и участникам войны;

Ветеранам боевых действий;

Военнослужащим, проходившим военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии, в период с 22 июня 1941 г. по 03 сентября 1945 г. не менее шести месяцев, военнослужащим, награжденным орденами или медалями СССР за службу в указанный период;

Лицам, награжденным знаком "Жителю блокадного Ленинграда";

Нетрудоспособным членам семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий, состоявшим на их иждивении и получающим пенсию по случаю потери кормильца (имеющим право на ее получение);

Лицам, работавшим в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог;

Ветеранам труда, ветеранам военной службы, ветеранам государственной службы по достижении ими возраста, дающего право на пенсию по старости;

Труженикам тыла;

Детям-инвалидам;

Детям первого года жизни.

7.2. Внеочередное оказание медицинской помощи осуществляется при наличии у граждан медицинских показаний и документа, подтверждающего принадлежность к льготной категории граждан.

7.3. При внеочередном порядке оказания плановые консультации, плановые диагностические и лабораторные исследования осуществляются в течение семи дней с даты обращения.

7.4. В случае обращения нескольких граждан, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи, плановая помощь оказывается в порядке поступления обращений.

7.5. Запись пациентов, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи, на консультации к врачам-специалистам Центра осуществляется путем обращения лечащего врача (врача общей практики) медицинской организации первичной медико-санитарной помощи, где прикреплен

пациент к заместителю главного врача Центра или при личном обращении пациента в регистратуру.

VIII. Замена лечащего врача

8. 1. В случае требования пациента, состоящего в Центре на диспансерном учете в соответствии с требованиями действующих санитарных норм и правил (ВИЧ-инфицированные, лица с неопределенным иммуноблотом, дети с перинатальным контактом по ВИЧ), распорядительных документов министерства здравоохранения Хабаровского края (пациенты получающие ПВТ хронических вирусных гепатитов за счет средств краевого бюджета) о замене лечащего врача при оказании специализированной медицинской помощи пациент обращается к руководителю соответствующего подразделения медицинской организации (КДО №1 или КДО №2 соответственно) с заявлением в письменной форме, в котором указываются причины замены лечащего врача.

8. 2. Руководитель подразделения медицинской организации в течение трех рабочих дней со дня получения заявления информирует пациента в письменной или устной форме (посредством почтовой, телефонной, электронной связи) о врачах соответствующей специальности, работающих в подразделении медицинской организации.

8.3. На основании информации, представленной руководителем подразделения медицинской организации, пациент осуществляет выбор врача.

8.4. Возложение функций лечащего врача на врача соответствующей специальности осуществляется с учетом его согласия.

IX. Оказание платных медицинских услуг

9.1. Граждане имеют право на получение платных медицинских услуг, предоставляемых по их желанию при оказании медицинской помощи. Оказание платных медицинских услуг проводится в соответствии с постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», постановлением Губернатора Хабаровского края от 27.02.2007 № 29 «О мерах по обеспечению гарантий прав граждан Хабаровского края при оказании медицинских услуг в краевых государственных учреждениях здравоохранения»

9.2. Граждане, являющиеся дееспособными в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации, могут получить медицинскую помощь на платной основе, в том числе анонимно с оформлением соответствующего договора.

9.3. При анонимном оказании медицинских услуг медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние здоровья после получения платных медицинских услуг оформляются без указания персональных данных пациента.

9.4. При персонифицированном оказании платных медицинских услуг пациент своей подписью в договоре берет на себя всю полноту ответственности за невыполнение требований законодательства вступать в гражданские отношения под своим именем (ст. 19 ГК РФ).

9.5. Договор на оказание платных медицинских услуг в отношении несовершеннолетних заключается между Заказчиком (один из родителей или законный представитель) и Исполнителем (Центр) в пользу потребителя (несовершеннолетнего). Особенности заключения договора в зависимости от возраста несовершеннолетнего установлены в соответствии с ГК РФ.

9.6. Для заключения договора необходимо, чтобы один из родителей или законный представитель несовершеннолетнего дал информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство при соблюдении всех требований изложенных в пункте 2.3.

Х. Права пациента

10.1. Каждый имеет право на медицинскую помощь.

10.2. Каждый имеет право на медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования.

10.3. 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. Порядок оказания медицинской помощи иностранным гражданам определяется Правительством Российской Федерации.

10.4. Медицинская помощь в Центре оказывается в соответствии с установленными порядками оказания отдельных видов медицинской помощи и на основе стандартов медицинской помощи.

10.5. Пациент имеет право на:

получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, 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; допуск к нему адвоката или **законного представителя** для защиты своих прав; допуск к нему священнослужителя;

несовершеннолетние в возрасте старше пятнадцати лет или больные наркоманией несовершеннолетние в возрасте старше шестнадцати лет имеют право на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от него.

XI. Обязанности пациента

11.1. Пациент обязан заботиться о сохранении своего здоровья.

11.2. Пациенты, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний.

11.3. Пациент обязан сообщать медицинским работникам полную информацию о своем здоровье, перенесенных и хронических болезнях, аллергических реакциях, предыдущем лечении, семейном положении, образе жизни, привычках. В случае выявления у пациента **заболеваний, представляющих опасность для окружающих**, иных сведений, регламентированных санитарным законодательством, для заполнения «Акта эпидемиологического расследования».

Сознательное искажение пациентом информации о здоровье может отразиться на правильности диагноза, выборе лечения и негативно повлиять на прогноз течения заболевания.

11.4. Пациенты, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности.

11.5. Пациент обязан добросовестно выполнять рекомендации врача при подготовке к обследованию.

11.6. Пациент обязан добросовестно выполнять рекомендации врача по лечению и диспансерному наблюдению.

11.7. Пациент обязан вежливо обращаться с сотрудниками

11.8 Пациент обязан бережно относиться к имуществу Центра.

11.9. Пациент обязан соблюдать нормы личной гигиены и требований санитарного законодательства. Соблюдать чистоту и порядок в помещениях Центра, включая туалетные комнаты.

11.10. Соблюдать требования противопожарной и антитеррористической безопасности.

11.11 Соблюдать **Правила внутреннего распорядка для пациентов КГБУЗ «Центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями»** министерства здравоохранения Хабаровского края (п.ХIII)

ХII . ПЕРЕЧЕНЬ ЗАБОЛЕВАНИЙ, ПРЕДСТАВЛЯЮЩИХ ОПАСНОСТЬ ДЛЯ ОКРУЖАЮЩИХ

Код заболеваний по МКБ-10 <*>	Наименование заболеваний
1. В 20 - В 24	болезнь, вызванная вирусом иммунодефицита человека (ВИЧ)
2. А 90 - А 99	вирусные лихорадки, передаваемые членистоногими, и вирусные геморрагические лихорадки
3. В 65 - В 83	гельминтозы
4. В 16; В 18.0; В 18.1	гепатит В
5. В 17.1; В 18.2	гепатит С
6. А 36	дифтерия
7. А 50 - А 64	инфекции, передающиеся преимущественно половым путем
8. А 30	лепра
9. В 50 - В 54	малярия
10. В 85 - В 89	педикулез, акариаз и другие инфекации
11. А 24	сап и мелиоидоз
12. А 22	сибирская язва
13. А 15 - А 19	туберкулез
14. А 00	холера
15. А 20	чума

ХIII. Правила внутреннего распорядка для пациентов КГБУЗ «Центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями» министерства здравоохранения Хабаровского края (далее Центр)

13.1. Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в КГБУЗ «ЦПБСИЗ» министерства здравоохранения Хабаровского края (далее – Центр) 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, а также в целях обеспечения безопасности граждан при посещении ими Центра, а также его работников.

13.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», "О медицинском страховании граждан в Российской Федерации", "О защите прав потребителей", Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормативными актами.

13.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

13.4. При обращении за медицинской помощью в Центр пациент обязан:

- Посещать подразделения Центра и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- соблюдать правила поведения в общественных местах;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (при входе в Центр пациент обязан надеть бахилы, верхнюю одежду оставить в гардеробе; при наличии простудных заболеваний надеть маску. В период прохождения лечения в условиях дневного стационара или проведения диагностических процедур, использованные марлевые салфетки утилизировать в специально отведённые для этого ёмкости, стоящие рядом с процедурными кабинетами;
- соблюдать установленный в учреждении регламент работы персонала;
- соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом;
- отключить мобильный телефон перед медицинским кабинетом;
- выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- своевременно ставить в известность персонал об ухудшении состояния своего здоровья.
- оформлять в установленном порядке информированное согласие на медицинское вмешательство, а также свой отказ от медицинского вмешательства или о его прекращении;
- В кабинетах приёма детского населения количество сопровождающих лиц не должно превышать одного человека только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт, уважение, доброжелательность; не позволять себе кричать, ругаться нецензурной бранью;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очерёдность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с законодательством РФ;

- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Учреждения;
- соблюдать тишину в помещениях Центра;
- бережно относиться к имуществу Центра (мебель, оборудование, инвентарь);
- соблюдать чистоту и порядок во всех помещениях отделения (санузлы, коридор); экономно расходовать электроэнергию, воду;
- соблюдать требования пожарной и антитеррористической безопасности;
- при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом медицинскому персоналу;
- не курить внутри здания и на всей территории Центра

13.5. В помещениях Центра запрещается:

- находиться в Центре без бахил;
- в холодное время года находиться в верхней одежде;
- курить в здании, помещениях и на территории Центра;
- распивать спиртные напитки, употреблять наркотические средства, психотропных и токсических веществ в здании, помещениях и на территории Центра;
- находиться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
- пользоваться служебными телефонами Центра;
- выбрасывать мусор, отходы в непредназначенные для этого места;
- пользоваться электронагревательными приборами, кипятильниками, личными электрочайниками;
- находиться в помещении Центра с животными за исключением собаки-поводыря (в наморднике);
- приносить в учреждение и пользоваться любыми средствами передвижения кроме инвалидных и детских колясок;
- присваивать себе имущество Центра, включая туалетную бумагу, мыло, салфетки, ручки и прочее;
- заходить в служебные помещения Центра, предназначенные только для персонала учреждения.
- Доступ в здание и помещения 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 Центра сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.
- Проносить в здания и служебные помещения Центра 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;

- Находиться в служебных помещениях Центра без разрешения;
- Употреблять пищу, распивать алкогольные напитки в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- Посещать Центр с домашними животными;
- Производить подзарядку мобильных устройств в помещениях Центра;
- Играть в азартные игры в помещениях и на территории Центра;
- Оставлять малолетних детей без присмотра на всей территории Центра; грудных детей на пеленальном столике, что может привести к падению и тяжелой травме;
- Выносить из помещения Центра без официального разрешения документы, полученные для ознакомления; изымать результаты обследования из медицинской карты, информацию со стендов. **Медицинская карта пациента является собственностью Центра и хранится в регистратуре.**
- Размещать в помещениях и на территории Центра объявления без разрешения администрации Центра;
- Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Центра;
- Выполнять в помещениях Центра функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Центра в иных коммерческих целях;
- Препраждать проезд служебного и специального транспорта к зданию Центра.

13.6. Правила поведения в регистратуре.

При плановом обращении в регистратуру пациент обязан:

- Предъявить следующие документы: *документ, удостоверяющий личность (паспорт); документы, подтверждающие льготную категорию; направление установленного образца; полис обязательного медицинского страхования; СНИЛС.*
- Ознакомиться с правилами поведения пациента в Центре;
- Предоставить необходимые персональные данные для заключения договора на получение медицинских услуг;
- В соответствие с действующим порядком приёма пациентов: за 30 минут до назначенного в талоне времени приёма лечащим врачом обратиться в регистратуру.
- Заблаговременно предупредить работника регистратуры по телефону 47-56-03 о возможном опоздании, в случае неявки на приём – известить накануне;
- При опоздании на прием, Центр имеет право перенести время приема или назначить прием на другой день;
- Пациенты, обратившиеся в регистратуру Центра с целью планового обследования без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в записи. При отсутствии данного условия Центр имеет право назначить прием на другой день.

13.7. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Центром

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

- В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Центра или к дежурному администратору согласно графику приема граждан или обратиться к администрации Центра в письменном виде.
- При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится 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 дается 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, 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 поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.
- Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

- Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются «Правилами предоставления медицинских услуг в КГБУЗ «Центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями» министерства здравоохранения Хабаровского края, разработанными в соответствии с требованиями постановления Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении

правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

- Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг.
- Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению Центром, а также порядок и условия их предоставления населению размещены на информационных стендах.
- Центр обязан обеспечить граждан доступной и достоверной информацией о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, условиях предоставления услуг, включая сведения о льготах для отдельных категорий граждан.
- Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей кассового чека пациенту.
- Оплата любых услуг без использования контрольно-кассового аппарата в подразделениях Центра **категорически запрещена!**
- Оплата медицинских услуг **не предоставляет** право внеочередного обслуживания в ущерб гражданам, получающим бесплатную медицинскую помощь в рамках Территориальной программы государственных гарантий.

13.9. Медицинские работники и фармацевтические работники осуществляют свою деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации, руководствуясь принципами медицинской этики и деонтологии.

13.10. Медицинские работники обязаны:

- оказывать медицинскую помощь в соответствии со своей квалификацией, должностными инструкциями, служебными и должностными обязанностями;
- соблюдать врачебную тайну;
- совершенствовать профессиональные знания и навыки путем обучения по дополнительным профессиональным образовательным программам в образовательных и научных организациях в порядке и в сроки, установленные уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
- назначать лекарственные препараты и выписывать их на рецептурных бланках (за исключением лекарственных препаратов, отпускаемых без рецепта на лекарственный препарат) в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

13.11. Медицинская организация обязана:

- оказывать гражданам медицинскую помощь в экстренной форме;
- осуществлять медицинскую деятельность в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, в том числе порядками оказания медицинской помощи и стандартами медицинской помощи;

- информировать граждан о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
- соблюдать врачебную тайну, в том числе конфиденциальность персональных данных, используемых в медицинских информационных системах;
- обеспечивать применение разрешенных к применению в Российской Федерации лекарственных препаратов, специализированных продуктов лечебного питания, медицинских изделий, дезинфекционных, дезинсекционных и дератизационных средств;
- предоставлять пациентам достоверную информацию об оказываемой медицинской помощи, эффективности методов лечения, используемых лекарственных препаратах и о медицинских изделиях;
- информировать граждан в доступной форме, в том числе с использованием сети "Интернет", об осуществляемой медицинской деятельности и о медицинских работниках медицинских организаций, об уровне их образования и об их квалификации;
- обеспечивать профессиональную подготовку, переподготовку и повышение квалификации медицинских работников в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации;
- информировать органы внутренних дел в порядке, установленном уполномоченными федеральными органами исполнительной власти, о поступлении пациентов, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий;
- осуществлять страхование на случай причинения вреда жизни и (или) здоровью пациента при оказании медицинской помощи в соответствии с федеральным законом;
- вести медицинскую документацию в установленном порядке и представлять отчетность по видам, формам, в сроки и в объеме, которые установлены уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
- обеспечивать учет и хранение медицинской документации, в том числе бланков строгой отчетности;
- проводить мероприятия по снижению риска травматизма и профессиональных заболеваний, внедрять безопасные методы сбора медицинских отходов и обеспечивать защиту от травмирования элементами медицинских изделий.

13.12. Медицинские организации, участвующие в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, наряду с обязанностями, предусмотренными частью 1 настоящей статьи, также обязаны:

- предоставлять пациентам информацию о порядке, об объеме и условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой

государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

- обеспечивать оказание медицинской помощи гражданам в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
- обеспечивать проведение профилактических мероприятий, направленных на предупреждение факторов риска развития заболеваний и на раннее их выявление;
- проводить пропаганду здорового образа жизни и санитарно-гигиеническое просвещение населения.

13.13. Сведения о лицах, которым оказываются медицинские услуги

- В системе персонифицированного учета осуществляется обработка следующих персональных данных о лицах, которым оказываются медицинские услуги:
 - 1) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);
 - 2) пол;
 - 3) дата рождения;
 - 4) место рождения;
 - 5) гражданство;
 - 6) данные документа, удостоверяющего личность;
 - 7) место жительства;
 - 8) место регистрации;
 - 9) дата регистрации;
 - 10) страховой номер индивидуального лицевого счета (при наличии), принятый в соответствии с законодательством Российской Федерации об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования;
 - 11) номер полиса обязательного медицинского страхования застрахованного лица (при наличии);
 - 12) анамнез;
 - 13) диагноз;
 - 14) сведения об организации, оказавшей медицинские услуги;
 - 15) вид оказанной медицинской помощи;
 - 16) условия оказания медицинской помощи;
 - 17) сроки оказания медицинской помощи;
 - 18) объем оказанной медицинской помощи;
 - 19) результат обращения за медицинской помощью;
 - 20) серия и номер выданного листка нетрудоспособности (при наличии);
 - 21) сведения об оказанных медицинских услугах;
 - 22) примененные стандарты медицинской помощи;
 - 23) сведения о медицинском работнике или медицинских работниках, оказавших медицинскую услугу.

13.14. Пациент должен сообщить контактный телефон при оформлении медицинской карты.

13.15. При отказе предоставления контактного телефона администрация КГБУЗ ЦПБСИЗ МЗ ХК снимает с себя ответственность за невозможность оповещения пациента об отмене приема врача.

13.16. Пациентам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, может быть отказано в приеме (кроме экстренных случаев).

13.17. Пациент или его представитель может получить результаты исследований в регистратуре КГБУЗ ЦПБСИЗ МЗ ХК только по представлению паспорта или иного документа, удостоверяющего его личность, а также документа, подтверждающего соответствующие полномочия представителя.

13.18. Ответственность за нарушение настоящих Правил.

- В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.
- Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Центра, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях и на территории Центра, неисполнение законных требований работников, причинение морального и физического вреда работникам Центра, причинение вреда деловой репутации Центра, а также материального ущерба его имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.