

**Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг  
БУЗОО «Городская клиническая больница № 11 »  
1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», «О персональных данных», Постановлением Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Гражданским кодексом Российской Федерации, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, Постановлением Правительства Омской области от 29.12.2024 № 797-п «О Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Омской области на 2025 год и на плановый период 2026 и 2027 годов» иными нормативными актами.

1.2. Внутренний распорядок Поликлиники для пациентов (потребителей услуг) – это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности персоналом Поликлиники, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в Поликлинике.

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

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Поликлинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы Поликлиники и должностных лиц;

- информацию о платных медицинских услугах.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов / потребителей услуг размещаются на информационном стенде на первом этаже здания в доступном для пациентов месте и на официальном сайте БУЗОО «ГКБ № 11» – <https://gkb11omsk.gosuslugi.ru/>.

## **2. Порядок обращения пациентов в Поликлинику**

2.1. БУЗОО «ГКБ № 11» является медицинской организацией, оказывающей первичную в том числе, первичную специализированную медико-санитарную помощь (врачебную, доврачебную), включающую в себя мероприятия по профилактике, диагностике, медицинской реабилитации, формированию здорового образа жизни и санитарно – гигиеническому просвещению населения в плановой и неотложной формах.

2.2. Предварительная запись для получения плановой первичной в том числе, первичной специализированной медико-санитарной помощи, осуществляется пациентом как дистанционно самостоятельно, с использованием сайта «Госуслуги», в городском мобильном приложении «К врачу», либо по телефонам +7(3812) 28-43-34, доб. +7(3812) 28-43-86 (ул.Нахимова, 55), +7 (3812) 60-11-04 (ул.Краснознаменная, 8), а также при непосредственном обращении в поликлинику, с использованием терминалов самозаписи лично или при обращении к персоналу поликлиники.

2.3. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, представляющие угрозу жизни и здоровью гражданина и других состояниях и заболеваниях), возникшими за территориальными пределами Поликлиники, пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону: 103.

2.4. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать врача на дом с по телефону единого колл-центра учреждения 28-43-34 с 7:30 до 19:30. В субботу приём больных дежурным врачом в Поликлинике осуществляется с 9.00 до 14.00, в праздничные дни и воскресенье – с 9:00 до 14:00.

2.5. При обращении в поликлинику с симптомами ОРВИ – пациент маршрутизируется в кабинеты приёма пациентов с симптомами ОРВИ, имеющими отдельный вход / выход, в часы работы Поликлиники (при отсутствии дополнительных оперативных указаний).

2.6. При первичном обращении пациента оформляется электронная медицинская карта амбулаторного больного (далее – ЭМК), в которую вносятся сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения (число, месяц, год), возраст, инвалидность (при наличии), льготы (при наличии), адрес регистрации - на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса, адрес фактического проживания, контактный номер телефона, адрес электронной почты (при наличии), номер полиса ОМС и наименование страховой компании, его выдавшей, сведения о прикреплении к медицинским организациям, в том числе об участках обслуживания.

2.7. Пациенты, пришедшие на прием по предварительной записи с опозданием, превышающим 15 минут, записываются повторно, либо маршрутизируются к дежурному врачу без учета времени предварительной записи.

2.8. Медицинская документация пациента на бумажном носителе подлежит оцифровке и внесению в ЭМК пациента силами медицинского персонала.

2.9. Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам второго уровня в поликлинике осуществляется на приеме у врача первого уровня, либо персоналом поликлиники на стойке информации или медицинского поста. Вопрос о необходимости неотложной консультации врача-специалиста решается лечащим / дежурным врачом, оказывающим медицинскую помощь при возникновении внезапных острых заболеваний, состояниях, обострении хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни.

2.10. 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 предоставляется пациенту как в устной, так и в визуальной формах, при обращении к сотрудникам стойки информации (ресепшен), с помощью информационных стендов, расположенных в холле Поликлиники, а также на сайте поликлиники <https://gkb11omsk.gosuslugi.ru/>.

2.11. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования пациентов в установленном порядке в соответствии с порядками /стандартами медицинской помощи по имеющейся нозологии.

2.12. Экстренная медицинская помощь оказывается при внезапных острых состояниях, заболеваниях, декомпенсации хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента безотлагательно и бесплатно с одномоментным вызовом бригады скорой медицинской помощи. Отказ в оказании экстренной медицинской помощи не допускается! Медицинская эвакуация пациентов при оказании экстренной медицинской помощи осуществляется силами бригад скорой медицинской помощи.

2.13. Медицинская эвакуация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств станции скорой помощи.

2.14. Для обеспечения безопасности пациентов в помещениях общего пользования Поликлиники осуществляется круглосуточная видеофиксация.

2.15. В целях соблюдения контроля качества оказания медицинской помощи в Поликлинике осуществляется запись всех входящих и исходящих телефонных разговоров.

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

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

3.2. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор врача, в том числе врача общей практики (семейного врача) и лечащего врача, с учетом его согласия, а также выбор лечебно-

профилактического учреждения в соответствии с договором медицинского страхования;

- обследование, лечение и нахождение в Поликлинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов. Все расходы, связанные с привлечением специалистов с целью проведения дополнительных консилиумов и консультаций без соответствующих показаний по инициативе пациента, оплачиваются за счет личных средств пациента;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- подачу обращения в установленном порядке к должностным лицам Поликлиники;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

### 3.3. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы Поликлиники;
- соблюдать правила внутреннего распорядка поликлиники для пациентов и правила поведения в общественных местах;

- соблюдать требования пожарной безопасности; при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности - немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе, не приносить на прием животных, не оставлять детей без присмотра);
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать рекомендуемую врачом диету;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ, не создавать ситуации, ущемляющие права других пациентов на оказание им медицинской помощи и лекарственное обеспечение;
- бережно относиться к имуществу Поликлиники;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

3.4. В случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка Поликлиники лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и курации пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих.

#### **4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой**

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

4.1. С целью оперативного рассмотрения возникшей конфликтной ситуации пациент может обратиться устно непосредственно к руководителю структурного подразделения (заведующему отделением), заведующему филиалом либо к дежурному администратору Поликлиники, а также в письменном или электронном виде на имя главного врача БУЗОО «Городская клиническая больница № 11» Лисичкиной А.В.

В случае письменного обращения оно должно содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства, контактный телефон. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены. Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

4.2. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган Министерство здравоохранения омской области, адрес: г Омск, ул. Красный путь, д. 6, телефон: 7-3812-258419, факс: 7-3812-258217, E-mail: [minzdrav@minzdrav.omskportal.ru](mailto:minzdrav@minzdrav.omskportal.ru) или суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

4.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.6. 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.

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

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

4.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

## **5. Порядок предоставления 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 Поликлиники. 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.

5.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента

предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

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

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

## **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. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы электронный листок нетрудоспособности или справка ф. 095/У. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Оформление, продление и закрытие электронного листка нетрудоспособности осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений, сотрудников органов внутренних дел для освобождения их от учебы, работы выдается справка установленной формы.

6.3. За необоснованную выдачу, неправильное оформление электронного листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

6.4. Полученные пациентом справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца на медицинском посту оформления больничных листов Поликлиники.

6.5. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему

предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны (не более 1 - го экземпляра).

6.6. Медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, отражающие состояние здоровья пациента, предоставляются на основании письменного заявления пациента либо его законного представителя. Максимальный срок выдачи медицинских документов с момента регистрации запроса в медицинской организации не должен превышать 30 дней. Если пациент находится на лечении в условиях дневного стационара, выписка из медицинских документов, копии медицинских документов должны предоставляться пациенту либо его законному представителю в суточный срок с момента обращения. Способ получения документов определяется заявителем: на бумажном носителе – при личном обращении или по почте (осуществляется заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении), в форме электронных документов – посредством направления в личный кабинет пациента (его законного представителя) на портале госуслуг. Предоставление медицинских документов на бумажном носителе осуществляется в количестве одного экземпляра. К медицинским документам (их копиям) и выпискам из них могут быть приложены рентгенограммы, флюорограммы, фото, киноизображения, микрофиши или изображения на цифровых носителях (магнитных лентах, DVD-дисках) за исключением меддокументов в форме электронного документа.

6.7. В случае смерти пациента родственники имеют право на ознакомление с медицинской документацией после предоставления документов, подтверждающих родство. В случае отсутствия сделанного ранее при жизни самим пациентом запрета на предоставление сведений, содержащих врачебную тайну в отношении своего здоровья, родственники умершего допускаются к ознакомлению с медицинской документацией умершего, допускается фотофиксация материалов силами заявителя.

## **7. График работы Поликлиники и должностных лиц**

7.1. Режим работы Поликлиники: с понедельника по пятницу с 08 часов 00 минут до 19 часов 30 минут, суббота с 09 часов 00 минут до 14 часов 00 минут, в воскресенье с 09 часов 00 минут до 14 часов 00 минут. График работы Поликлиники в предпраздничные и праздничные дни может отличаться, обо всех изменениях в графике работы Поликлиники можно узнать по телефонам дежурных администраторов, указанных на

Официальном сайте <https://gkb11omsk.gosuslugi.ru/>, либо при непосредственном обращении в Поликлинику.

7.2. График и режим работы поликлиники утверждается главным врачом.

7.3. График работы должностных лиц Поликлиники определяется Правилами внутреннего трудового распорядка Поликлиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.4. Прием пациентов (их законных представителей) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на официальном сайте, информационных стендах в холле первого этажа или при обращении в Поликлинику.

7.5. Режим работы Поликлиники и ее 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.

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

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

8.1. Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить услугу в условиях повышенной комфортности либо сверх Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.

8.2. Платные услуги предоставляются исключительно при согласии пациента, который должен быть уведомлен об этом предварительно.

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

8.5. При оказании пациенту платных услуг врачом, в установленном порядке, заполняется медицинская документация. После оказания платной услуги

пациенту, по его желанию, выдаётся медицинское заключение установленной формы.

## **9. Ответственность за нарушение настоящих Правил**

9.1. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, 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.

9.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, работники Поликлиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников охраны и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации. В подобных ситуациях медицинская помощь будет оказываться в объёме неотложной и экстренной медицинской помощи, после чего нарушители общественного порядка будут удаляться из здания и помещений Поликлиники сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов.

9.3. При нарушении правил общественного порядка пациентами, прикреплёнными к Поликлинике на основании договора оказания платных медицинских услуг (в т.ч. договора добровольного медицинского страхования) настоящих Правил и/или условий договора, Поликлиника вправе снять пациента с медицинского обслуживания без права повторного прикрепления.

9.4. Воспрепятствование осуществлению оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам Поликлиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка на территории Поликлиники, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Поликлиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.