



АДМИНИСТРАЦИЯ КАЛИНИНСКОГО  
РАЙОНА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА  
САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
«Городская поликлиника № 112»

**П Р И К А З**

27.10.2023 г.

№ 258-к

**Об утверждении «Правил внутреннего распорядка и поведения пациента» для пациентов в СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 112»**

С целью приведения условий оказания медицинской помощи в СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №112» в соответствие с требованиями действующего законодательства,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Считать недействительным приказ главного врача № 87 от 03.04.2018 «Об утверждении «Правил внутреннего распорядка и поведения пациента» в СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 112».
  2. Утвердить правила внутреннего распорядка и поведения пациентов и посетителей в СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №112» (далее - Правила) (Приложение № 1).
  3. Утвердить приложения к Правилам:
    - 1) Правила ознакомления пациента, либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента;
    - 2) Правила и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них;
    - 3) Правила ведения видеосъемки на территории поликлиники с целью контроля
    - 4) Обращения граждан
- Объявление: о запрещении действий на территории СПб ГБУЗ «Городской поликлиники №112»
4. Возложить ответственность за своевременное размещение Правил на информационных стендах в соответствии с требованиями приказа Минздрава России от 30.12.2014 № 956н: «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:
    - по СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №112» в целом - на и.о. заместителя главного врача по медицинской части Степанову Ю.И.;
    - по поликлинике № 112 (Офис ВОП ул. Гжатская, д.22 к.2) – заведующую ПО № 112 Тихонову Н.В.;
    - по поликлиническому отделению № 55 – и.о. заведующего отделением Николаеву Ю. А.;
    - по КДЦ – заведующую консультативно-диагностическим центром Озерову Н. А.;

- по поликлиническому отделению № 41 – и.о. заведующего поликлиническим отделением Косинову В.А.;
  - по женской консультации № 29 – заведующую женской консультацией Иванову Е. В.;
  - по отделению травматологии и ортопедии – заведующего отделением Мавроди И. И.
- Дополнительно: в доступном месте в регистратурах разместить выписку из настоящего приказа ( п.35 Правил)
- 5. Сотрудникам регистратуры при оформлении информированного добровольного согласия пациентам обеспечивать ознакомление пациента с Правилами;
  - 6. Старшему администратору регистратуры Казаковой Е.Ю. провести инструктаж регистраторов по Правилам, организовать возможность ознакомления пациентов и посетителей поликлиники с Правилами, как на информационных стендах, так и на бумажном носителе, который хранится в регистратуре в доступном месте с книгой отзывов и предложений;
  - 7. При выявлении фактов осуществления пациентами и посетителями поликлиники действий, запрещенных п.35 настоящих правил, сотрудник обязан сделать устное замечание. При игнорировании просьбы прекратить запрещенные действия персонал может вызвать группу быстрого реагирования. О выявленных нарушениях сотрудник в письменной форме ( докладной) обязан довести информацию до главного врача/руководителя структурного подразделения не позднее 1 дня от момента выявленного нарушения.
  - 8. И.о. начальнику IT-отдела Байтимировой А. А. обеспечить размещение правил на сайте поликлиники, специалисту кабинета по работе с обращениями граждан Михайловой А. А. – в В Контакте «СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №112».
  - 9. Заведующим ознакомить под роспись заинтересованных лиц в соответствии с порядком ознакомления сотрудников с действующими нормативно-распорядительными актами, локальными и нормативными документами, утвержденными приказом главного врача № 47-к от 18.01.2023 г. **Срок 15.11.2023 г.** (контроль – врач-методист Балло А.А.)
  - 10. Заведующей канцелярией Сироткиной В. Э. ознакомить под подпись заинтересованных лиц
  - 11. Контроль над исполнением приказа возложить на и.о. заместителя главного врача по медицинской части.

И.о. главного врача



А. В. Гусев



## ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА И ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ В СПб ГБУЗ «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА №112»

1. Правила внутреннего распорядка Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Городская поликлиника № 112» (далее – Поликлиника) для пациентов (далее – Правила) разработаны с целью реализации требований ч.3. статьи 27 «Обязанности граждан в сфере охраны здоровья» Федерального закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 24.07.2023) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2023) и предусматривают обязанность граждан соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.
2. Правила утверждены в целях реализации прав пациента на получение медицинской помощи и обеспечение условий оказания услуг в поликлинике в соответствии с действующими нормативно-распорядительными документами.
3. Соблюдение настоящих Правил обязательно для всех пациентов поликлиники, их законных представителей, а также иных посетителей Поликлиники.
4. Пациентами Поликлиники являются лица, которым оказывается медицинская помощь на базе СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №112» или которые обратились за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у них заболевания и от их состояния;
5. Правила размещаются на информационном стенде на первом этаже здания соответствующей поликлиники в доступном для пациентов месте, а также на официальном сайте поликлиники: p112.spb.ru
6. Факт ознакомления с Правилами подтверждается пациентом путем предоставления подписи в медицинской карте (вместе с информированным добровольным согласием на медицинские вмешательства при получении первичной медико-санитарной помощи в условиях в СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №112»).
7. Пациент, закрепленный за поликлиникой по полису ОМС, при первичном обращении за получением первичной медико-санитарной помощи обязан предоставить для заполнения медицинской карты пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (уч.ф. N 025/y), следующую информацию на основании представленных документов (паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта; полис обязательного медицинского страхования; СНИЛС (при наличии): фамилия, имя, отчество (при наличии), дата рождения; место рождения; гражданство; дата регистрации (по месту жительства или месту пребывания) не чаще, чем один раз в год (за исключением случаев изменения места жительства или места пребывания гражданина).
8. В рамках реализации пациентом права на выбор медицинской организации<sup>1</sup> пациент при изменении места жительства и места пребывания, а также в случае личного желания наблюдаться в поликлинике (смена медицинской организации не чаще 1 раза в год) обращается в регистратуру, где оформляет письменное заявление о выборе медицинской организации (далее - заявление), которое содержит следующие сведения: 1) наименование и фактический адрес медицинской организации; 2) фамилия и инициалы руководителя медицинской организации; 3) информация о гражданине: фамилия, имя, отчество (при на-

<sup>1</sup> статья 21 Федерального закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 24.07.2023) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2023)

личии); пол; дата рождения; место рождения; гражданство; данные документов, предъявляемых согласно перечню<sup>2</sup>.

– После получения заявления представитель медицинской организации, принявшей заявление, информирует гражданина в письменной или устной форме (лично или посредством почтовой связи, телефонной связи, электронной связи) о принятии гражданина на медицинское обслуживание ( закрепление на медицинское обслуживание пациента за поликлиникой в установленном порядке).

9. Пациент, закрепленный за поликлиникой, по личному заявлению имеет право на смену лечащего врача (участкового врача-терапевта, врача общей практики, профильного специалиста (при наличии выбора), но не более, чем 1 раз в году.

10. При закреплении на обслуживание поликлиникой по профилю оказания медицинской помощи: «акушерство-гинекология», «онкология», «травматология-ортопедия» пациент в регистратуре для заполнения медицинской карты пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (уч.ф. N 025/у) предоставляет информацию согласно п. 17 настоящих правил.

11. Оказание медицинской помощи пациенту на дому, осуществляется врачом, закрепленным на обслуживание адреса проживания по территориально-участковому принципу (в том числе и в случае смены врача-терапевта участкового или врача общей практики).

12. При посещении пациента на дому – пациент предоставляет врачу документ, удостоверяющий личность. При первичном обращении, в случае отсутствия закрепления пациента по территориально -участковому принципу, пациент дает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство по установленной форме.

13. В случае отказа пациента от госпитализации или проведения медицинских вмешательств пациент обязан подписать отказ от медицинского вмешательства по установленной форме.

14. Лечащий врач – это врач, на которого возложена обязанность обследования и лечения пациента, предоставление ему информации о состоянии его здоровья. Лечащий врач назначается главным врачом или заведующим структурным подразделением ( далее руководитель).

15. В случае требования пациента о замене врача руководитель медицинской организации или руководитель структурного подразделения (далее - Руководитель) должен содействовать выбору пациентом другого врача в установленном порядке<sup>3</sup>:

- пациент пишет письменное заявление на имя руководителя с обязательным указанием причины замены лечащего врача.

- в течение трех рабочих дней со дня получения заявления, руководитель информирует пациента в письменной или устной форме (посредством почтовой связи, телефонной связи, электронной связи) о врачах соответствующей специальности и сроках оказания медицинской помощи указанными врачами.

- на основании информации, представленной руководителем, пациент осуществляет выбор врача соответствующей специальности с учетом согласия врача.

16. Лечащий врач по согласованию с соответствующим должностным лицом может отказаться от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка Поликлиники.

<sup>2</sup>пункт 5 Порядка выбора гражданином медицинской организации (за исключением случаев оказания скорой медицинской помощи) за пределами территории субъекта Российской Федерации, в котором проживает гражданин, при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи, утвержденному Приказом Минздрава России от 21.12.2012 N 1342н "Об утверждении " (Зарегистрировано в Минюсте России 12.03.2013 N 27617)

<sup>3</sup> Приказ Минздравсоцразвития России от 26.04.2012 N 407н "Об утверждении Порядка содействия руководителем медицинской организации (ее подразделения) выбору пациентом врача в случае требования пациента о замене лечащего врача" (Зарегистрировано в Минюсте России 31.05.2012 N 24412)

17. При первичном обращении в поликлинику, в регистратуре на пациента оформляется Форма N 025/у «Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях» (далее медицинская карта). Обязательным условием является получение от пациента (уч.ф.025/у) информированного добровольного согласия на медицинские вмешательства при получении первичной медико-санитарной помощи в условиях СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №112»<sup>4</sup> и согласие на обработку персональных данных в установленном порядке.

18. В медицинскую карту вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным регистрации (прописки) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса, СНИЛС, адрес фактического проживания. При оформлении медицинской карты пациент заполняет согласие на обработку персональных данных.

19. Для получения плановой медицинской помощи организована запись на прием к врачу на сайтах [www.govzdrav.spb.ru](http://www.govzdrav.spb.ru), [gosuslugi.ru](http://gosuslugi.ru). При желании пациента запись на прием осуществляется очно в регистратуре структурных подразделений поликлиники, в электронном терминале поликлиники (при его наличии), по телефону Виртуального контактного центра (далее ВКЦ) - 8 (812) 246-73-18.

– Перечень специалистов, согласно действующим порядкам оказания медицинской помощи по профилям заболеваний, утвержденных приказами Министерства здравоохранения<sup>5</sup>, к которым осуществляется свободная запись на плановые приемы через интернет, оператора ВКЦ (телефон 8 (812) 246-73-18), операторов регистратуры структурных подразделений, без получения пациента направления врача участкового терапевта или другого специалиста: врач-терапевт участковый/врач общей практики; врач-хирург; врач-офтальмолог; врач-акушер-гинеколог; врач-оториноларинголог; врач-травматолог-ортопед; врач-инфекционист; врач-онколог.

20. С целью повышения доступности локальным нормативным актом (приказом главного врача) расширен перечень состояний/заболеваний, при наличии которых пациент имеет возможность записаться к профильному специалисту через оператора ВКЦ (телефон 8 (812) 246-73-18), операторов регистратуры структурных подразделений без получения направления врача участкового терапевта или другого специалиста:

19.1. к врачу-эндокринологу запись без получения направления врача-терапевта участкового или другого специалиста:

– при подтвержденном диагнозе сахарного диабета 1-го типа в случае необходимости выписки рецепта на инсулин;

– после оперативного лечения на щитовидной железе (после выписки из стационара);

19.2. к врачу-неврологу запись без получения направления врача-терапевта участкового или другого специалиста:

– при подтвержденном диагнозе рассеянного склероза, болезни Паркинсона, эпилепсии в случае необходимости выписки рецепта на соответствующие лекарственные препараты;

– при диагнозе закрытая черепно-мозговая травма (ЗЧМТ) (по рекомендации врача травматолога-ортопеда и/или после выписки из стационара);

– после оперативного лечения на позвоночнике (после выписки из стационара);

19.3. к врачу-урологу запись без получения направления врача-терапевта участкового или другого специалиста:

<sup>4</sup>Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 20 декабря 2012 г. N 1177н "Об утверждении порядка дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства.

<sup>5</sup>ч. 2 Ст. 37. «Организация оказания медицинской помощи» Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" от 21.11.2011 N 323-ФЗ (последняя редакция)

– при подтвержденном диагнозе аденомы предстательной железы (или злокачественное новообразование предстательной железы), мочекаменной болезни, иных заболеваний почек и мочевыделительной системы (например, хронический пиелонефрит) в случае необходимости выписки рецепта на соответствующие лекарственные препараты;

– после оперативного лечения, а также выписки из стационара, при болезнях органов мочевыделительной системы: почек, мочевого пузыря, предстательной железы.

21. При отсутствии свободных номерков в закрепленном поликлиническом отделении оператор осуществляет запись к врачам других поликлинических отделений, входящих в состав СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №112» или вносит в журнал отложенной записи в электронном виде.

22. В срок, не превышающий 24 часа с даты обращения, пациент может получить медицинскую помощь независимо от повода обращения в порядке живой очереди у дежурного врача-терапевта, в часы приема терапевтического отделения, за которым закреплен адрес проживания пациента по участкового-территориальному принципу<sup>6</sup>. При наличии номерков в день обращения пациент направляется к своему врачу-терапевту участкового/ВОП или к другим врачам-терапевтам участковым/ВОП, обслуживаемым по дополнительному номерку в свободные промежутки между пациентами по записи в течение двух часов с момента обращения.

23. Узнать о распределении закрепленного населения по участкам можно посредством личного или телефонного обращения по телефону ВКЦ 8 (812) 246-73-18, а также на сайте Поликлиники;

24. В поликлинике при отсутствии свободных номерков организована отложенная запись к специалистам с согласия гражданина, а также выдача направления в стороннюю организацию, включенную в перечень медицинских организаций, участвующих в реализации Территориальной программы.

25. При отмене приема врача (терапевта участкового/ВОП, акушера-гинеколога) пациенты, записанные на прием, распределяются между врачами отделения по согласованию с пациентом. Пациенты информируются об отмене записи по телефону, с организацией записи на другой день или внесения в журнал отложенной записи.

26. При острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний, пациент вызывает врача-терапевта участкового/ВОП на адрес проживания по телефону 8 (812) 246-73-18 с 8<sup>00</sup> до 20<sup>00</sup> или круглосуточно по телефону 122.

Дополнительно:

– если вызов на дом врача-терапевта участкового/ВОП поступил до 14<sup>00</sup>, выход врача на адрес осуществляется в день вызова;

– если вызов на дом врача участкового терапевта/ВОП поступил после 14<sup>00</sup>, выход врача на адрес осуществляется на следующий день после регистрации вызова;

– в субботу/воскресенье или праздничный день при вызове врача на дом до 12<sup>00</sup> - выход врача на адрес осуществляется в день обращения, после 12<sup>00</sup> – на следующий день после регистрации вызова.

27. Врачи-специалисты оказывают специализированную первичную медико-санитарную помощь на дому в плановом порядке по направлению врача-терапевта участкового/ВОП.

28. В поликлинических отделениях функционируют кабинеты неотложной помощи, работающие в режиме с 8<sup>00</sup> до 20<sup>00</sup> в рабочие дни. Для получения медицинской помощи необходимо обратиться в регистратуру.

29. На базе поликлинического отделения № 41 (пр. Науки, д. 71, корп. 2) и поликлинического отделения №55 (ул. Гжатская, д. 3) организованы боксированные отделения (да-

<sup>6</sup> Раздел 5. «Порядок и условия предоставления медицинской помощи, в том числе сроки ожидания медицинской помощи, оказываемой в плановой форме» Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Санкт-Петербурге на 2023 год и на плановый период 2024 и 2025 годов", утвержденной Законом Санкт-Петербурга от 14.12.2022 N 737-121

лее боксы) для приема пациентов с признаками острых респираторных заболеваний. Прием врача осуществляется в порядке живой очереди. Режим работы боксов по будним дням с 8<sup>00</sup> до 20<sup>00</sup>; выходные и праздничные дни с 9<sup>00</sup> до 15<sup>00</sup>. При первичном обращении при наличии признаков острого респираторного заболевания листы нетрудоспособности выдаются со дня обращения в бокс.

30. Экстренная форма предусматривает оказание медицинской помощи при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента. При этом медицинская помощь в экстренной форме оказывается безотлагательно.

31. Информация о порядке, об объеме и условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также иная информация размещена на сайте поликлиники, информационных стендах во всех структурных подразделениях. На сайте поликлиники размещена анкета для независимой оценки качества условий оказания услуг, утвержденная приказом Минздрава РФ<sup>7</sup>.

32. В регистратуре поликлинических отделений организована работа дежурного администратора, который по просьбе пациента информирует его о расписании работы врачей, порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями.

33. Организация приема врача-специалиста, независимо от профиля:

- прием осуществляется в соответствии с установленным расписанием по предварительной записи;
- пациенты без записи не принимаются, за исключением пациентов, направленных в кабинет регистратурой по дополнительным номеркам (сверх плановой записи). При записи в регистратуре в день обращения на дополнительный номер, без указания конкретного времени приема, пациенты принимаются после пациентов, явившихся по времени назначенного приема, либо в свободное время между приемами пациентов с указанным временем;
- в случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут, врач вправе перенести время приема на ближайшее свободное время (иную, согласованную с пациентом дату) или предложить пациенту принять его после пациентов, явившихся по времени назначенного приема, либо в свободное время между приемами пациентов с указанным временем.

Дополнительно:

- время приема, указанное в номерке, может быть смещено в сторону ожидания по объективным причинам (оказание экстренной и неотложной медицинской помощи другому пациенту непосредственно на приеме или при вызове бригады скорой медицинской помощи, необходимость организации консультации заведующим отделением, оформление рецептов или иной медицинской документации);
- о смещении времени приема, указанного в номерке, врач обязан предупредить устно;
- врач/медицинская сестра самостоятельно осуществляют вызов пациентов в кабинет, а также при смещении времени планового приема по объективным причинам, самостоятельно формирует очередность.

---

<sup>7</sup> Приказ Минздрава России от 30.12.2014 N 956н "Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (вместе с "Информацией, предоставляемой медицинскими организациями, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями") (Зарегистрировано в Минюсте России 20.02.2015 N 36153)

34. Права пациента при получении медицинской помощи определены действующим законодательством в том числе статьей 19 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011.

35. Лица, имеющие право на внеочередное оказание медицинской помощи, а также участники специальной военной операции Российской Федерации на Украине<sup>8</sup>, при обращении в регистратуру структурного подразделения поликлиники вне очереди, обязаны предъявить документ, подтверждающий указанное право.

Регистратор в случае обращения обязан:

- предложить гражданину удобное для гражданина время из имеющегося в расписании врача.
- в случае длительного периода ожидания приема врача предложить гражданину возможность обратиться к другому врачу соответствующей специальности или организовать запись на прием к врачу в другую медицинскую организацию с использованием сети "Интернет", ВКЦ.

Лечащий врач в случае обращения обязан :

- при наличии медицинских показаний к диагностическим исследованиям и лечебным манипуляциям лечащий врач организует их предоставление гражданину с учетом их права на первоочередное обслуживание.

36. В обязанности пациента при обращении в поликлинику входит:

- соблюдение режима работы Поликлиники; настоящих правил и рекомендаций, назначений врача и других медицинских работников, участвующих в оказании медицинской помощи;
- соблюдение правил поведения в общественных местах, а также требований антитеррористической и пожарной безопасности;
- соблюдение санитарно-противоэпидемиологического режима;
- оформление в установленном порядке информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство или отказ от него в установленной форме<sup>9</sup>;
- уважительное отношение к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- предоставление медицинскому работнику, участвующему в оказании медицинской помощи, информации о состоянии своего здоровья, в том числе о ранее перенесенных и наследственных заболеваниях, имеющихся ранее побочных реакциях на прием лекарственных средств и применение медицинских изделий;
- проявление доброжелательного и вежливого отношения к другим пациентам, соблюдение очередности, в том числе уважительное отношение к лицам, имеющим право на внеочередное обслуживание;
- бережно относиться к имуществу Поликлиники;
- незамедлительное сообщение персоналу обо всех чрезвычайных событиях: задымление, нахождение неизвестных предметов, сумок иных вещей, ненадлежащее поведение посетителей и пациентов поликлиники и др.

**37. Пациентам и посетителям СПб ГБУЗ «Городской поликлиники №112» категорически запрещается:**

<sup>8</sup>Раздел 5. «Порядок и условия предоставления медицинской помощи, в том числе сроки ожидания медицинской помощи, оказываемой в плановой форме» Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Санкт-Петербурге на 2023 год и на плановый период 2024 и 2025 годов», утвержденной Законом Санкт-Петербурга от 14.12.2022 N 737-121

<sup>9</sup>Статья 20. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и на отказ от медицинского вмешательства Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 24.07.2023) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2023)



- проносить на территорию поликлиники посторонние предметы (детские коляски, хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины, коробки и др.);
- проносить на территорию поликлиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, колющие и режущие предметы, иные предметы и вещества, наличие которых у посетителя представлять угрозу для безопасности окружающих;
- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях поликлиники.
- находиться на территории поликлиники с домашними животными, птицами, грызунами, рептилиями (исключение – собака-поводырь у инвалида по зрению);
- курить на территории поликлиники, в том числе на крыльце, лестничных площадках, в туалетах, в коридорах, кабинетах;
- находиться на территории и помещениях поликлиники в состоянии алкогольного, наркотического и иного токсического опьянения; использовать нецензурные выражения при общении; громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, хлопнуть дверями;
- самовольно проникать в служебные помещения поликлиники;
- пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). (Комментарий: перед входом в кабинет врача отключать звук на мобильном устройстве);
- производить фото, аудио - и видеосъемку на территории поликлиники, в том числе в кабинетах, где оказывается непосредственно медицинская помощь пациенту, без предварительного согласования с руководителями поликлиники\*;
- перемещаться по коридорам поликлиники на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах и использовать другой спортивный инвентарь в помещениях;
- находиться в помещениях поликлиники с коммерческими целями (распространять товары, предлагать услуги);
- осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц, в том числе размещать в помещениях и на территории поликлиники объявления без разрешения руководства;
- въезжать и оставлять личный автотранспорт на территории поликлиники (за исключением инвалидов, которым выделены места парковки автотранспорта);

За нарушение настоящих правил пациенты и посетители могут быть привлечены к ответственности в порядке установленным действующим законодательством.

При выявлении фактов осуществления пациентами и посетителями поликлиники действий, запрещенных настоящими правилами, сотрудник обязан сделать устное замечание. При игнорировании просьбы прекратить запрещенные действия дежурный персонал может вызвать группу быстрого реагирования. О выявленных нарушениях сотрудник в письменной форме ( докладной) обязан довести информацию до главного врача/руководителя структурного подразделения не позднее 1 дня от момента выявленного нарушения.

\* При отказе пациента соблюдать правила внутреннего распорядка для пациента (правила поведения пациента) в части несанкционированной аудио-, видео-съемки, медицинский работник должен зафиксировать своё несогласие с данными действиями пациента, повторив несогласие в аудио-, видеозаписи, которую начнёт вести пациент. Вызвать заведующего отделением самостоятельно или через медицинскую сестру для получения согласия на аудио- или видео- съемку.

На территории поликлиники ведется видеосъемка, в целях обеспечения мер по усилению антитеррористической и пожарной безопасности, внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

38. График работы Поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Поликлиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации. Режим работы поликлиники утверждается главным врачом.

39. Режим работы Поликлиники и ее должностных лиц определяется временем начала и окончания рабочего дня (смены), режим работы учреждения с 7<sup>30</sup> до 20<sup>00</sup>, а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

40. Прием пациентов главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в справочном окне или на информационном стенде рядом с регистратурой. Записаться на прием можно предварительно по телефону: 299-99-44

41. Расписание личного приема граждан главным врачом, заместителей главного врача, заведующих структурных подразделений размещено на сайте поликлинике, информационных стендах. Регистраторы ВКЦ предоставляют информацию по телефону и в правилах предварительной записи на прием к руководителям. Регистраторы при устном запросе обязаны предоставлять информацию незамедлительно.

**Порядок ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента<sup>10</sup>**

1. Основаниями для ознакомления пациента либо его законного представителя (далее - пациента) с медицинской документацией является поступление в медицинскую организацию от пациента письменного запроса о предоставлении медицинской документации для ознакомления (далее - заявление).
  3. Заявление содержит следующие сведения:
    - а) фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;
    - б) фамилия, имя и отчество (при наличии) законного представителя пациента;
    - в) место жительства (пребывания) пациента;
    - г) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;
    - д) реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя пациента (при наличии);
    - е) реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (при наличии);
    - ж) период оказания пациенту медицинской помощи в медицинской организации, за который пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией;
    - з) почтовый адрес для направления письменного ответа;
    - и) номер контактного телефона (при наличии).
  2. Рассмотрение письменных заявлений осуществляется главным врачом или заместителем главного врача по медицинской части, в поликлинических отделениях №55 и 41, КДЦ – заведующими указанных структурных подразделений.
  3. Ознакомление пациента либо его законного представителя с медицинской документацией осуществляется в помещении структурного подразделения, выделенного для ознакомления пациента с медицинской документацией (далее - помещение для ознакомления с медицинской документацией).
  4. Перед передачей пациенту или его законному представителю для ознакомления оригинала медицинской документации обеспечивается сохранение копии медицинской документации на бумажном носителе. До сведения пациента в устной форме доводится информация о необходимости аккуратного и бережного обращения с предоставленной для ознакомления медицинской документацией.
  5. График работы помещения для ознакомления с медицинской документацией устанавливается главным врачом с учетом графика работы медицинской организации и медицинских работников.
  6. Сведения о пациенте, подававшем заявление об ознакомлении с медицинской документацией, заносятся в учетные документы:
    - а) журнал предварительной записи посетителей помещения для ознакомления с медицинской документацией (далее - журнал предварительной записи);
    - б) журнал учета работы помещения для ознакомления с медицинской документацией (далее - журнал учета работы помещения).
- С пациентом проводят беседу о правилах ознакомления с медицинской документацией. Пациент подписывает инструкцию по ознакомлению с медицинской документацией, утвержденную приказом главного врача ( см. в дополнительных материалах к настоящему приказу) .

<sup>10</sup>Правила разработаны с учетом требований Приказа Минздрава России от 12.11.2021 N 1050н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента» (Зарегистрировано в Минюсте России 26.11.2021 N 66007)

## Правила и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них пациентам и их представителям<sup>11</sup>

1. Настоящее приложение устанавливает требования к условиям срокам выдачи поликлиникой пациенту либо его законному представителю медицинских документов, отражающих состояние здоровья пациента, в том числе медицинской карты пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, результатов лабораторных, инструментальных, и иных видов диагностических исследований, иных медицинских документов (далее - медицинские документы), копий медицинских документов и выписок из медицинских документов, если иной порядок предоставления (выдачи) медицинского документа определенной формы, копии медицинского документа либо выписки из медицинского документа не предусмотрен законодательством Российской Федерации.

2. Для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них пациент либо его законный представитель представляет запрос о предоставлении медицинских документов (их копий) и выписок из них на бумажном носителе (при личном обращении или по почте) либо запрос, сформированный в форме электронного документа<sup>12</sup>, который составляется в свободной форме и содержит:

- 1) сведения о пациенте:
  - а) фамилия, имя, отчество (при наличии);
  - б) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;
  - в) адрес места жительства (места пребывания);
  - г) почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений и (в случае, если имеется) номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии);
- 2) в случае обращения от имени пациента его законного представителя - сведения о законном представителе, указанные в подпункте 1 настоящего пункта;
- 3) наименования медицинских документов (их копий) или выписок из них, отражающих состояние здоровья пациента, которые пациент либо его законный представитель намерен получить, и период, за который он намерен их получить;
- 4) сведения о способе получения пациентом запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них (для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них на бумажном носителе - при личном обращении или по почте, для получения медицинских документов и выписок из них в форме электронных документов<sup>13</sup>
- 5) дату подачи запроса и подпись пациента либо его законного представителя (для письменного запроса).

3. В случае направления запроса пациентом либо его законного представителя о предоставлении оригиналов следующих медицинских документов пациенту предоставляется их копия или выписка из них:

<sup>11</sup> Правила разработаны с учетом требований Приказа Минздрава России от 31.07.2020 N 789н "Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них" (Зарегистрировано в Минюсте России 24.09.2020 N 60010)

<sup>12</sup>запрос, сформированный в форме электронного документа<sup>12</sup>, подписывается пациентом либо его законным представителем, с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи или простой электронной подписи посредством применения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал государственных и муниципальных услуг), единой системы идентификации и аутентификации, федеральных государственных информационных систем в сфере здравоохранения, государственных информационных систем в сфере здравоохранения субъектов Российской Федерации, медицинских

<sup>13</sup> Передача запроса в электронной форме осуществляется посредством направления в личный кабинет пациента (его законного представителя) на Едином портале государственных и муниципальных услуг с использованием единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения или посредством информационных систем.

- 1) медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях;
- 2) медицинская карта стационарного больного (дневного стационара);
- 6) индивидуальная карта беременной и родильницы;
- 8) медицинская карта стоматологического пациента;
- 9) медицинская карта ортодонтического пациента;

4. При подаче запроса лично, а также при личном получении медицинских документов (их копий) и выписок из них пациент либо его законный представитель предъявляет документ, удостоверяющий личность.

**Законный представитель пациента дополнительно предъявляет документ, подтверждающий его статус.**

В случае выбора способа получения пациентом (его законным представителем) запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них по почте соответствующие медицинские документы (их копии) или выписки из них направляются заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении.

5. В случае отсутствия в запросе сведений, указанных сведения о пациенте или документа, подтверждающего статус законного представителя, поликлиника в письменной или электронной форме информирует об этом пациента либо его законного представителя в срок, не превышающий четырнадцати календарных дней со дня регистрации в поликлинике

6. Предоставление пациенту либо его законному представителю копий медицинских документов и выписок из них на бумажном носителе осуществляется в количестве одного экземпляра.

Запись о предоставлении пациенту либо его законному представителю копий медицинских документов или выписок из медицинских документов вносится в медицинские документы пациента.

7. К медицинским документам (их копиям) и выпискам из них могут прилагаться аналоговые изображения (рентгенограммы, флюорограммы, фото-, киноизображения, микрофиши) или цифровые изображения на цифровых носителях (магнитных лентах, CD- и DVD-дисках, магнитно-оптических дисках) (за исключением медицинских документов в форме электронного документа), в случае указания на необходимость их предоставления в запросе, и при условии наличия в поликлинике соответствующих архивных данных.

8. Максимальный срок выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них с момента регистрации в медицинской организации запроса не должен превышать сроков, установленных требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации – 30 календарных дней.

9. Выписка из медицинских документов на бумажном носителе оформляется в произвольной форме с проставлением штампа медицинской организации или на бланке медицинской организации (при наличии), подписывается врачом (фельдшером, акушеркой), заверяется печатью медицинской организации (при наличии), в оттиске которой должно идентифицироваться полное наименование медицинской организации, соответствующее наименованию, указанному в ее учредительных документах (уставе), и выдается пациенту (его законному представителю).

10. Копии медицинских документов, изготавливаемые на бумажном носителе методом ксерокопирования, заверяются на последней странице отметкой "Копия верна", подписью ответственного медицинского работника с указанием его фамилии, инициалов, должности и даты выдачи копии, а также печатью (при наличии), на оттиске которой должно идентифицироваться полное наименование поликлиники.

11. При формировании медицинской документации в форме электронных документов в соответствии с порядком организации системы документооборота в сфере охраны здоровья, утвержденным Министерством здравоохранения Российской Федерации.

12. Медицинские документы и выписки из них в форме электронных документов, подписанные усиленной квалифицированной электронной подписью медицинского работника, а также усиленной квалифицированной электронной подписью могут направляться в случае наличия соответствующей технической возможности.

15. Факт выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них фиксируется записью в журнале, которая должна содержать информацию, установленной в п.15 Приказ Минздрава России от 31.07.2020 N 789н "Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них" (Зарегистрировано в Минюсте России 24.09.2020 N 60010).

Правила ведения видеосъемки на территории поликлиники с целью контроля

1. Организация видео-съемка на территории поликлиники направлена на обеспечение мер по усилению антитеррористической и пожарной безопасности (медицинские организации обеспечивают жизнедеятельность населения, в связи с чем обязаны обеспечить сохранность материальных ценностей и дорогостоящего оборудования), а также контроль качества и безопасности медицинской деятельности
2. Осуществление медицинской организацией видео- и аудиозаписи при оказании медицинской помощи не противоречит положениям ст. 23 и ст. 24 Конституции РФ и не нарушает прав гражданина на неприкосновенность его частной жизни, а также не является сбором информации о его жизни без его согласия, поскольку осуществление видео- и аудиозаписи в лечебных учреждениях происходит во исполнение требований Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», согласно которому в информационных системах в сфере здравоохранения осуществляется сбор, хранение, обработка и предоставление первичных данных о медицинской деятельности операторам информационных систем, касающихся исключительно персонализированного учета в системе обязательного медицинского страхования, а также в целях осуществления внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности.
3. Исходя п. 10 ч. 4 ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», ст. 10 и ст. 11 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», оформление согласий пациентов на ведение аудио- и видеонаблюдения в помещениях и на территории медицинских организаций будет избыточным.
4. Поликлиника обеспечивает надлежащее и в доступной форме информирование пациентов о ведении аудио- и видеонаблюдения в целях контроля качества и безопасности медицинской деятельности, а также обеспечения антитеррористической и противопожарной безопасности. Указание на проведение видеосъемки поликлиникой включено в правила.

## Обращения граждан

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам.

Используются формы обращения – устные и письменные

### 1. Устные обращения

Гражданин может записаться на прием главного врача, заместителя главного врача по медицинским вопросам, заместителя главного врача по экспертизе временной нетрудоспособности в установленные часы приема или по предварительной записи.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в Журнал приема по личным вопросам.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале приема по личным вопросам. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

### 2. Письменные обращения

Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), свой 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 обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

В обращении в электронной форме гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

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

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

### 3. Кабинет работы с обращениями граждан

В поликлинике функционирует кабинет работы с обращениями граждан на базе поликлинического отделения № 41 (Проспект Науки д.71 к.2), режим работы с 9<sup>00</sup> до 16<sup>30</sup> (



каб 109) . Работает телефон горячей линии ( +7 (931) 237-97-15). Прием звонков с 9<sup>00</sup> до 16<sup>30</sup>

Пациент и посетитель поликлиники может оставить свой отзыв и предложения по работе поликлиники в Книге отзывов и предложений установленной формы.

#### 4. Книга отзывов и предложений

Книга отзывов и предложений находится в регистратурах или в помещении, где оплачиваются платные услуги в открытом футляре на видном и доступном для пациентов месте.

Книга отзывов и предложений размещается – в регистратурах:

Поликлинического отделения «Городская поликлиника №112»

Поликлинического отделения № 55 (далее ПО-55)

Поликлинического отделения № 41 (далее ПО-41)

Консультативно-диагностического центра (далее КДЦ)

Женской консультации №29

Отделении травматологии и ортопедии ПО-55

Во всех помещениях, где располагаются кассовые аппараты по оплате платных услуг.

Дежурные регистраторы/администраторы предъявляют пациентам Книгу по первому требованию.

Пациенту (посетителю), желающему внести запись в Книгу, создаются для этого необходимые условия (предоставлены ручка, стол, стул).

Запрещается требовать от желающих внести запись в Книгу предъявления каких-либо личных документов или объяснения причин, вызвавших необходимость написания отзыва или предложения.

При занесении записи в Книгу дежурный регистратор обязан передать информацию ответственному лицу.

Ответственные лица за ведение Книг отзывов и предложений в соответствии с установленным порядком обязаны отреагировать на оставленную запись.

Книга отзывов и предложений ведется в пронумерованном и прошнурованном виде, заверенными подписью руководителя и печатью. В книге оставляется отзыв или предложение. На обороте – руководитель делает отметку о принятых мерах в установленные сроки – не позднее 5 дней с момента сделанной записи по дате.

### Уважаемые пациенты и посетители!

**Находясь на территории СПб ГБУЗ «Городской поликлиники №112» категорически запрещается\*:**

- проносить на территорию поликлиники посторонние предметы (детские коляски, хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины, коробки и др.);
- проносить на территорию поликлиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, колющие и режущие предметы, иные предметы и вещества, наличие которых у посетителя представлять угрозу для безопасности окружающих;
- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях поликлиники.
- находиться на территории поликлиники с домашними животными, птицами, грызунами, рептилиями (исключение – собака-поводырь у инвалида по зрению);
- курить на территории поликлиники, в том числе на крыльце, лестничных площадках, в туалетах, в коридорах, кабинетах;
- находиться на территории и помещениях поликлиники в состоянии алкогольного, наркотического и иного токсического опьянения; использовать нецензурные выражения при общении; громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, хлопать дверями;
- самовольно проникать в служебные помещения поликлиники;
- пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). (Комментарий: перед входом в кабинет врача отключать звук на мобильном устройстве);
- производить фото, аудио - и видеосъемку на территории поликлиники, в том числе кабинетах, где оказывается непосредственно медицинская помощь пациенту, без предварительного согласования с руководителями поликлиники;
- перемещаться по коридорам поликлиники на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах и использовать другой спортивный инвентарь в помещениях;
- находиться в помещениях поликлиники в коммерческих целях (распространять товары, предлагать услуги);
- осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц, в том числе размещать в помещениях и на территории поликлиники объявления без разрешения руководства;
- въезжать и оставлять личный автотранспорт на территории поликлиники (за исключением инвалидов, которым выделены места парковки автотранспорта);

**При игнорировании просьбы прекратить запрещенные действия персонал может вызвать группу быстрого реагирования.**

**На территории поликлиники ведется видеосъемка, в целях обеспечения мер по усилению антитеррористической и пожарной безопасности, внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности.**

**За нарушение настоящих правил пациенты и посетители могут быть привлечены к ответственности в порядке установленным действующим законодательством.**

**\*П.37 Правил внутреннего распорядка и поведения пациента» для пациентов в СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №112, утвержденных приказом главного врача № 258-к от 27.10.2023 Об утверждении «Правил внутреннего распорядка и поведения пациента» для пациентов в СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 112»**