

Утверждаю:  
Главный врач ГАУЗ СО «ДГБ № 15»  
Ю. А. Макарова  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2026г.



## ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА В АМБУЛАТОРНО-ПОЛИКЛИНИЧЕСКОЙ СЛУЖБЕ

### 1. Общие положения:

1.1. Правила поведения пациента (далее — Правила) — это организационно правовой документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством поведение пациентов в поликлинике ГАУЗ СО «ДГБ № 15» (далее — Поликлиника), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений пациентом (его законным представителем) и Медицинской организацией.

1.2. Правила определяют общепринятые нормы поведения пациентов в поликлинике ГАУЗ СО «ДГБ № 15» при получении медицинской помощи (медицинских услуг) и посетителей, и разработаны с целью реализации прав пациентов, создания благоприятных условий для получения медицинской помощи надлежащего качества, повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на сайте Медицинской организации.

### 2. Термины, определения:

2.1. Медицинская организация — юридическое лицо, осуществляющее в качестве основного (уставного) вида деятельности медицинскую деятельность на основании лицензии, предоставленной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о лицензировании отдельных видов деятельности. Медицинская организация оказывает первичную медико-санитарную помощь в соответствии с Лицензией на осуществление медицинской деятельности.

2.2. Медицинская помощь — комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг

2.3. Медицинское вмешательство выполняемые медицинским работником по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций.

2.4. Медицинская услуга — медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

2.5. Пациент физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния. Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в здании и служебных помещениях поликлиники только в сопровождении взрослых (родственников, педагогов или других сопровождающих их лиц).

2.6. Посетителем Медицинской организации признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении медицинского учреждения, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Медицинская организация не является местом работы.

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

2.8. Профилактика — комплекс мероприятий, направленных на сохранение и укрепление здоровья и включающих в себя формирование здорового образа жизни, предупреждение возникновения и (или) распространения заболеваний, их раннее выявление, выявление причин и условий их возникновения и развития, а также направленных на устранение вредного влияния на здоровье человека факторов среды его обитания.

2.9. Диагностика — комплекс медицинских вмешательств, направленных на распознавание состояний или установление факта наличия либо отсутствия заболеваний, осуществляемых посредством сбора и анализа жалоб пациента, данных его анамнеза и осмотра, проведения лабораторных, инструментальных, патологоанатомических и иных исследований в целях определения диагноза, выбора мероприятий по лечению пациента и (или) контроля за осуществлением этих мероприятий.

### 3. Пациент имеет право на:

3.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;

3.2. На получение медицинской помощи в гарантированном объеме, оказываемой в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в амбулаторно-поликлиническом учреждении по месту жительства (территориально-участковому принципу) (ст. 17. Федерального закона РФ от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ);

3.3. Профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в Медицинской организации по программе государственных гарантий в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям к Медицинской организации;

3.4. Получение информации о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи в установленном действующим законодательством порядке;

3.5. На основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов в установленном действующим законодательством порядке;

- 3.6. Получение информации о ФИО, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- 3.7. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну пациента, а также персональных данных пациента;
- 3.8. Отказ от медицинского вмешательства;
- 3.9. При необходимости пациент имеет право воспользоваться медицинской креслом-коляской в помещениях и на территории Поликлиники.

**4. При обращении за медицинской помощью в Поликлинику, пациент и посетители обязаны:**

- 4.1. Соблюдать внутренний распорядок работы поликлиники, тишину, чистоту и порядок;
- 4.2. Исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом сотруднику Поликлиники;
- 4.3. Выполнять рекомендации врача;
- 4.4. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- 4.5. 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;
- 4.6. Уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам и посетителям;
- 4.7. Бережно относиться к имуществу Медицинской организации, других пациентов и посетителей.

**5. В помещениях Поликлиники запрещается:**

- 5.1. Нахождение в верхней одежде;
- 5.2. Курение (курение запрещено в соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013 № 15-ФЗ); за исключением специально отведенных для этого мест;
- 5.3. Распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- 5.4. Появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- 5.5. Играть в азартные игры;
- 5.6. Громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- 5.7. Пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
- 5.8. Выбрасывать мусор, бытовые отходы в непредназначенные для этого места.

**6. Ответственность за нарушение правил пациентами и посетителями Поликлиники:**

- 6.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил, работники Поликлиники вправе делать им соответствующие замечания, сообщать своему руководителю о нарушении Правил в Поликлинике или обратиться в правоохранительные органы.

**7. Порядок разрешения конфликтов:**

- 7.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к заведующему Поликлиники

или заместителю главного врача по направлению. При устном обращении, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица, может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

7.2. При неэффективности обращения (несвоевременности получения ответа, неудовлетворении ответом и т.д.) пациент может обращаться непосредственно к главному врачу по предварительной записи, согласно графику приема граждан или оставить свое обращение в письменном виде в приемной главного врача;

7.3. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, 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);

7.4. Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом порядке.