

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
«ТУЛЬСКИЙ ОБЛАСТНОЙ КЛИНИЧЕСКИЙ  
КАРДИОЛОГИЧЕСКИЙ ДИСПАНСЕР»**

**П Р И К А З**

19.06.2025

№ 54-ОСН

**об утверждении Правил внутреннего распорядка  
для пациентов поликлиники ГУЗ «ТОККД»**

С целью нормирования отношений между учреждением и пациентами (их представителями), в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», с учётом приказа по учреждению от 12.07.2019 № 28-осн «Об утверждении Правил внутреннего распорядка для пациентов ГУЗ «ГБ № 13 г.Тулы», на основании Устава учреждения, п р и к а з ы в а ю :

1. Утвердить Правила внутреннего распорядка для пациентов поликлиники ГУЗ «ТОККД» (Правила) в редакции Приложения к настоящему приказу.
2. Начальнику информационно-аналитического отдела Дроновой С.С. обеспечить размещение настоящего приказа с приложением на информационных стендах поликлиники, а также на официальном сайте учреждения.
3. Заместителю главного врача по поликлинической работе Мельниковой Е.Н. довести настоящий приказ и Правила до сведения руководителей отделений поликлиники, старшей медицинской сестры поликлиники, под роспись.
4. Настоящий приказ вступает в законную силу с даты подписания.

**Главный врач**



**И.И. Шестова**

## **ПРАВИЛА внутреннего распорядка для пациентов поликлиники ГУЗ «ТОККД»**

### **1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов поликлиники ГУЗ «ТОККД» (далее – Поликлиника и Правила, соответственно) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с ч.1 ст.41 Конституции Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и иным законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в Поликлинике, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и Поликлиникой и распространяются на структурные подразделения ГУЗ «ТОККД».

1.2. Внутренний распорядок Поликлиники для пациентов – это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками 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 предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы поликлиники и ее должностных лиц;
- информацию о платных медицинских услугах.

1.5. Настоящие Правила размещаются на информационном стенде на первом этаже здания Поликлиники в доступном для пациентов месте. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте ГУЗ «ТОККД»: <https://www.tulagb13.ru/>.

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

2.1. ГУЗ «ТОККД» является медицинским учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь и специализированную, в том числе высокотехнологичную, медицинскую помощь в соответствии с лицензией.

2.2. Экстренная медицинская помощь оказывается пациентам при острых заболеваниях, обострениях хронических заболеваний.

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, и другие состояния, и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 112.

2.3. Для получения медицинской помощи пациент должен обратиться на стойку информации Поликлиники для получения талона на прием к врачу или записаться по телефонам: 8(4872) 40-47-05, 77-04-08 (регистратура).

Запись на прием к врачу также осуществляется:

1) через Единую службу записи к врачу г. Тулы по телефонам: 8 (800) 450-33-03, 8(4872) 33-83-77;

2) на сайтах: «Доктор71», [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru);

3) через ИНФОМАТ, находящийся в фойе Поликлиники.

2.4. При записи на прием к врачу пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество, дату рождения, домашний адрес, контактный телефон.

2.5. В указанное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги. В случае, если пациент опоздал на прием для получения медицинской услуги на 15 мин и более, проводится повторная запись к врачу или на исследование «день в день» при наличии свободных для записи мест либо на любой другой день. При необходимости оказания экстренной помощи пациент направляется к дежурному врачу.

2.6. Основным медицинским документом пациента в поликлинике является электронная медицинская карта (ЭМК) амбулаторного больного.

Медицинская карта амбулаторного больного на бумажном носителе является собственностью медицинского учреждения. Хранится в архиве Учреждения. Предоставление выписки из медицинской карты амбулаторного больного или копии карты амбулаторного больного осуществляется в течении 7 дней с момента поступления письменного запроса от пациента.

2.7. Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам в Поликлинике осуществляется при их непосредственном обращении по направлению участкового врача или другого врача-специалиста. Вопрос о необходимости экстренной консультации врача-специалиста решается лечащим врачом или заведующим отделением.

2.8. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить на стойке информации, медицинском посту (регистратуре) в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле Поликлиники, а также на официальном сайте Учреждения.

2.9. Направления на диагностические исследования и медицинские процедуры выдаются лечащим врачом. Диагностические службы (отделение функциональной диагностики, отделение лучевой диагностики, кабинет ультразвуковых исследований и др.) принимают пациентов по направлениям врачей-специалистов Поликлиники.

Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования пациентов в установленном порядке. В случае необходимости направления на консультацию или госпитализацию в другие лечебные учреждения пациенту оформляется направление установленного образца и выписка из медицинской карты амбулаторного больного.

2.10. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств скорой медицинской помощи.

2.11. В целях повышения качества и безопасности ведения амбулаторного приема при посещении врача проводится обезличенная аудиозапись.

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

3.1. Пациенты пользуются правами и несут обязанности в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

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 его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лечащего врача, с учетом согласия врача, а также выбор лечебно-профилактического учреждения в соответствии с договорами обязательного и добровольного медицинского страхования;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию 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, от медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение в установленном законодательством порядке с жалобой к должностным лицам Поликлиники, а также к главному врачу ГУЗ «ТОККД», должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, составляющих врачебную тайну, за исключением случаев,

предусмотренных законодательством;

- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья, в том числе после его смерти;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием, состоянием и (или) медицинским вмешательством, методами и лекарственными препаратами, в том числе наркотическими лекарственными препаратами и психотропными лекарственными препаратами;
- получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- допуск к нему священнослужителей централизованных религиозных организаций и религиозных организаций, входящих в их структуру, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях - на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации, с соблюдением общих требований, установленных в соответствии с пунктом 19.2 части 2 статьи 14 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ.

3.3. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы Поликлиники;
- соблюдать настоящие Правила и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в режимные отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать рекомендуемую врачом диету и режим;
- 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;

- бережно относиться к имуществу Поликлиники;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях и прилегающей территории.

#### 3.4. Пациенту **запрещается**:

- доступ в здание и помещения в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания;
- в здание учреждения входить в роликовых коньках, вносить и ввозить детские коляски, скейтборды, самокаты, велосипеды;
- проход в здание и на территорию Поликлиники с животными, птицами и пресмыкающимися;
- выгул и нахождение на территории Поликлиники собак и других животных (кроме собак поводырей при сопровождении слепых).

#### 3.5. На территории учреждения **запрещается**:

- ломать деревья и кустарники, рвать цветы и траву;
- бросать мусор в неполюженном месте;
- ездить на роликовых коньках, скейтбордах, самокатах, велосипедах, автомобилях (кроме автомобилей, сопровождающих инвалидов по специальному разрешению главного врача и служебных автомобилей);
- распространять информационные материалы, литературу, печатные издания, осуществлять торговлю, проводить рекламу.

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

4.1. Все возникающие споры между пациентом и Поликлиникой рассматриваются должностными лицами ГУЗ «ТОККД» в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Тульской области.

### **5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента**

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами 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 или частично дееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов.

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 и социального развития Российской Федерации.

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность пациента, являются установленной формы электронный листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у – для учащихся). Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление электронного листка нетрудоспособности осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы. Оформление электронного листка нетрудоспособности «задним» числом не допускается, кроме случаев, предусмотренных законом. Продление электронного листка нетрудоспособности осуществляется лечащим врачом, а при сроках нетрудоспособности свыше 15 дней по решению клинико-экспертной комиссии.

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

6.4. Справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в кабинете выдачи листков нетрудоспособности.

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

## **7. График работы поликлиники и ее должностных лиц**

7.1. График работы Поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка ГУЗ «ТОККД» с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. 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.

7.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с должностными инструкциями персонала и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.

7.4. Прием пациентов главным врачом, его заместителями и заведующими отделений осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах

приема можно узнать на стойке информации, на информационном стенде и на сайте Учреждения.

## **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. Право оказания платных медицинских услуг ГУЗ «ТОККД» предусмотрено Уставом учреждения.
- 8.3. Платные услуги предоставляются только при согласии пациента, при условии оформления платной услуги в установленном законом порядке.
- 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.
- 8.6. Отношения между Поликлиникой и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.