

**Правила  
внутреннего распорядка для потребителей (пациентов) медицинских услуг в  
Государственном бюджетном учреждении здравоохранения Республики Крым  
«Керченский психоневрологический диспансер»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для потребителей (пациентов) медицинских услуг в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения Республики Крым «Керченский психоневрологический диспансер» (далее по тексту – ГБУЗРК «КПНД», Учреждение), (далее по тексту – Правила) являются организационно-правовым документом, разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», постановление Правительства Российской Федерации от 11.05.2023г. № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012г. № 1006» и определяет требования к оказанию платных медицинских услуг в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения Республики Крым «Керченский психоневрологический диспансер» (далее - медицинская организация, Учреждение) гражданам с целью более полного удовлетворения потребности населения в медицинской помощи.

1.2. Настоящие Правила обязательны для персонала и потребителей (пациентов) и их законных представителей, а также иных лиц, обратившихся в Учреждение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав потребителя (пациента) и их законных представителей, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Настоящие Правила находятся в доступном месте, размещены на информационных стендах в Учреждении, а также на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://www.kerch-pnd.ru>.

1.4. С настоящими Правилами потребитель (пациент) и их законные представители знакомятся устно.

**2. Порядок обращения потребителей (пациентов)  
и их законных представителей**

2.1. В Учреждении оказывается следующая медицинская помощь:

- первичная специализированная медико-санитарная помощь;
- специализированная помощь.

2.2. Медицинская помощь может оказываться в следующих условиях:

2.2.1. амбулаторно (в условиях, не предусматривающих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения), в том числе на дому при вызове медицинского работника;

2.2.2. в дневном стационаре (в условиях, предусматривающих медицинское наблюдение и лечение в дневное время, но не требующих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения);

2.2.3. стационарно (в условиях, обеспечивающих круглосуточное медицинское наблюдение и лечение).

2.3. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал Учреждения направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.

2.4. В случае обращения пациентов в Учреждение, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, Учреждение передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.5. При необходимости получения медицинской помощи потребитель (пациент) и их законный представитель обращается в регистратуру Учреждения.

2.6. Режим работы Учреждения размещен на сайте ГБУЗРК «КПНД»: <http://www.kerch-pnd.ru>, а также на информационном стенде ГБУЗРК «КПНД».

2.7. Прием потребителей (пациентов) и их законных представителей медицинскими работниками Учреждения проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием потребителя (пациента) для оказания неотложной медицинской помощи.

2.8. Правила записи на прием размещены на сайте ГБУЗРК «КПНД»: <http://www.kerch-pnd.ru>, а также на информационном стенде ГБУЗРК «КПНД».

2.9. Потребитель (пациент) записывается на прием к врачу с учетом графика его работы и желаний потребителя (пациента).

2.10. При входе в Учреждение потребителю (пациенту) и их законный представитель рекомендуется одеть бахилы.

2.11. При обращении потребителя (пациента) в Учреждение заводится медицинская документация.

2.12. При обращении в Учреждение потребителей (пациент) предоставляет документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес фактического места жительства и контактный телефон.

2.13. Потребитель (пациент) входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

2.14. Учреждение осуществляет обработку персональных данных потребителя (пациента) в соответствии с Федеральным законом «О персональных данных» от 27.07.2006г. № 152-ФЗ.

### **3. Права и обязанности потребителей (пациентов) и их законных представителей**

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении потребитель (пациент) и их законный представитель имеет право на:

3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников Учреждения и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

3.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

3.1.3. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

3.1.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;

3.1.5. Перевод к другому лечащему врачу;

3.1.6. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

3.1.7. Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

3.1.8. Обращение с жалобой к должностным лицам Учреждения;

3.1.9. Сохранение работниками Учреждения 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 законодательными актами;

3.1.10. 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.

3.2. Потребитель (пациент) и их законный представитель обязаны:

3.2.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

3.2.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью;

3.2.3. Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других потребителей (пациентов);

3.2.4. Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях; потребитель (пациент) должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.

3.2.5. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;

3.2.6. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

3.2.7. Соблюдать настоящие Правила в Учреждении;

3.2.8. Бережно относиться к имуществу Учреждения;

3.2.9. Потребитель (пациент) обязан соблюдать настоящие правила (ч. 3 ст. 27 Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации») и правила пожарной безопасности;

3.2.10. Не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом своих обязанностей.

#### **4. Правила поведения потребителей (пациентов) и их законных представителей**

4.1. Категорически запрещается:

- курение на крыльце, а также в любых помещениях Учреждения;

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

- грубить персоналу Учреждения или иным лицам, находящимся в Учреждении; либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;

- нахождение сопровождающих, кроме законных представителей потребителя (пациента), лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.2. В помещениях Учреждения необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся в холле Учреждения. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!

4.3. Рекомендовано соблюдать правила личной гигиены.

4.4. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

4.5. Потребитель (пациент) обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры или медицинской сестре.

## **8. Порядок выдачи медицинской документации**

8.1. Порядок выдачи медицинских документов потребителю (пациенту) и их законному представителю, другим лицам, регулируется Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», приказом Министерства здравоохранения РФ от 31 июля 2020г. № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них», приказом Минздрава России от 12.11.2021г. № 1050н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента».

## **9. Порядок оказания платных медицинских услуг**

9.1. Порядок оказания платных медицинских услуг потребителю (пациенту) и (или) заказчику регулируется Положением о предоставлении платных медицинских услуг в ГБУЗРК «Керченский психоневрологический диспансер», утвержденным приказом по Учреждению.

9.2. Положением о предоставлении платных медицинских услуг в ГБУЗРК «Керченский психоневрологический диспансер» размещено на сайте ГБУЗРК «КПНД»: <http://www.kerch-pnd.ru>, а также на информационном стенде ГБУЗРК «КПНД».

## **10. Ответственность за нарушение Правил**

10.1. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства (госпитализации), за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

10.2. В случае нарушения потребителями (пациентами) и их законными представителями настоящих Правил, работники Учреждения вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные законодательством Российской Федерации. В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в случае и объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений Учреждения сотрудниками правоохранительных органов.

10.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Учреждения, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Учреждения, причинение морального вреда работникам Учреждения, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Учреждения влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

## **11. Заключительные положения**

11.1. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящими Правилами, Учреждение, работники Учреждения, потребители (пациенты) и их законные представители руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

11.2. Настоящие Правила утверждаются приказом руководителя Учреждения и вступают в силу с момента их утверждения.

11.3. Внесение изменений в действующие Правила производится приказом руководителя Учреждения. Изменения вступают в силу с момента подписания соответствующего приказа.