

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«ЧЕЛЯБИНСКИЙ ОБЛАСТНОЙ ВРАЧЕБНО-ФИЗКУЛЬТУРНЫЙ ДИСПАНСЕР»



УТВЕРЖДАЮ
Главный врач
ГБУЗ «ЧОВФД»
Т.А. Номеровская
« 22 » сентября 2025 г.

ПРАВИЛА

внутреннего распорядка потребителей услуг в ГБУЗ «Челябинский
областной врачебно-физкультурный диспансер»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и их представителей (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации, правила поведения пациентов (их представителей) во время нахождения в ГБУЗ «Челябинский областной врачебно-физкультурный диспансер» (далее – ГБУЗ «ЧОВФД»), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и медицинской организацией.

1.2. Настоящие Правила включают:

- Порядок первичного обращения пациента за медицинской помощью;
- Порядок предварительной записи на прием к врачам, на диагностические исследования и процедуры, порядок уведомления пациента об отмене приема;
- Права и обязанности пациента;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Время работы ГБУЗ «ЧОВФД» и его должностных лиц;
- Ответственность за нарушение настоящих Правил.

1.3. Внутренний распорядок медицинской организации для пациентов – это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками ГБУЗ «ЧОВФД» обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в медицинской организации.

1.4. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача, и иными локальными нормативными актами.

1.5. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, их законных представителей, а также иных посетителей.

1.6. Настоящие Правила подлежат размещению на официальном сайте медицинской организации в сети Интернет, а также на информационных стендах.

2. ПОРЯДОК ПЕРВИЧНОГО ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА ЗА МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩЬЮ

2.1. При первичном обращении для прохождения углубленного медицинского обследования (УМО), в том числе за счёт личных средств граждан, пациенту необходимо предоставить:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт, свидетельство о рождении);
- СНИЛС;
- справку от врача-педиатра/терапевта о допуске к занятиям физической культурой и спортом с указанием группы здоровья или выписку из амбулаторной карты (срок действия данной справки/выписки составляет 1 год).

2.2. При первичном обращении на прием к врачу, на диагностические исследования и процедуры в ГБУЗ «ЧОВФД», в том числе за счёт личных средств граждан, пациенту необходимо предоставить:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт, свидетельство о рождении);
- СНИЛС.

2.3. При первичном обращении пациента в ГБУЗ «ЧОВФД» медицинским регистратором оформляется врачебно-контрольная карта физкультурника и спортсмена (форма № 061/у) или карта лечащегося в кабинете лечебной физкультуры (форма № 042/у) в бумажном и электронном виде. При оформлении указывается ФИО пациента, ФИО законного представителя (при необходимости), дата рождения, адрес места жительства, наименование спортивной организации, вид спорта, фамилия тренера и контактный номер пациента/законного представителя.

2.4. При первичном обращении пациент/законный представитель пациента подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и согласие на обработку персональных данных, которые вкладываются во врачебно-контрольную карту физкультурника и спортсмена (форма № 061/у) или карту лечащегося в кабинете лечебной физкультуры (форма № 042/у).

2.5. В случае конфликтных ситуаций пациент или законный представитель пациента имеет право обратиться в администрацию ГБУЗ «ЧОВФД» согласно графику приема граждан.

3. ПОРЯДОК ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЗАПИСИ НА ПРИЕМ К ВРАЧАМ, НА ДИАГНОСТИЧЕСКИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ И ПРОЦЕДУРЫ, ПОРЯДОК УВЕДОМЛЕНИЯ ПАЦИЕНТА ОБ ОТМЕНЕ ПРИЕМА

3.1. Предварительная запись осуществляется при личном обращении пациента/законного представителя пациента в регистратуру или при обращении по телефонам:

регистратура по адресу: ул. Воровского, 70 - 8-351-255-56-56, доб. 200;

регистратура по адресу: ул. Тимирязева, 19 - 8-351-255-56-56, доб. 300.

3.2. Организация предварительной записи на прохождение углубленного медицинского обследования (УМО) за счет бюджетного финансирования в рамках программы государственных гарантий.

3.2.1. Между ГБУЗ «ЧОВФД» и спортивной организацией, школой, федерацией и др. (далее именуется – организацией) заключается Договор на организацию оказания медицинских услуг за счет бюджетного финансирования в рамках программы государственных гарантий, в котором указывается Перечень учащихся и тренеров организации, имеющих право на получение медицинских услуг в рамках настоящего договора (далее именуется – Перечень).

3.2.2. Прием пациентов, указанных в Перечне, осуществляется по ежегодно утверждаемому главным врачом графику прохождения медицинских осмотров спортсменами (далее именуется – график).

3.2.3. Ответственное лицо организации, спортсмен или законный представитель спортсмена осуществляют предварительную запись через регистратуру ГБУЗ «ЧОВФД».

3.2.4. Медицинский регистратор:

- выясняет у представителя организации, пациента/законного представителя пациента ФИО, наименование спортивной школы и ФИО тренера;

- разъясняет необходимость предоставления при первичном приёме справки от врача-педиатра/терапевта по месту жительства с указанием группы здоровья или выписки из амбулаторной карты (срок действия данной справки/выписки составляет 1 год) и СНИЛС;

- сообщает дату и время УМО в соответствии с графиком.

3.2.5. Прохождение УМО вне графика производится по согласованию с заведующим отделением по спортивной медицине, а в его отсутствие с заместителем главного врача по медицинской части или заведующим организационно-методическим кабинетом.

3.3. Организация записи на прохождение УМО, на прием к врачу, на диагностические исследования и процедуры в ГБУЗ «ЧОВФД», в том числе за счёт личных средств граждан.

3.3.1. Медицинский регистратор:

- выясняет у пациента/законного представителя пациента необходимость в прохождении УМО, в консультации какого врача он нуждается, на какое диагностическое исследование или процедуру необходимо записаться;

- выясняет наличие направления на консультацию, диагностическое исследование или процедуру, выданного врачом ГБУЗ «ЧОВФД»;

- разъясняет пациенту/законному представителю пациента Порядок получения Медицинского заключения о допуске к занятиям спортом и к участию в физкультурных и спортивных мероприятиях (тренировочных мероприятиях и спортивных соревнованиях) в ГБУЗ «ЧОВФД» на платной основе (при необходимости);

- определяет время, доступное для записи на прием и сообщает пациенту/законному представителю пациента.

3.3.2. Пациент/законный представитель пациента выбирает наиболее подходящие для него дату и время.

3.3.3. Медицинский регистратор записывает в журнал предварительной записи

приема специалистов дату и время приёма, ФИО, дату рождения пациента, контактный номер телефона.

3.4. Запись на прием к врачам, на диагностические исследования и процедуры в ГБУЗ «ЧОВФД» в день обращения возможна только при условии наличия свободных мест в журнале приема специалистов, либо по распоряжению заведующего отделением по спортивной медицине, а в его отсутствие заместителя главного врача по медицинской части или заведующего организационно-методическим кабинетом.

3.5. Порядок уведомления пациента/законного представителя пациента об отмене приема.

3.5.1. Если прием врача по каким-либо причинам отменен, формируется список пациентов, которых медицинский регистратор должен известить об изменении в расписании и предложить другую дату и время приема или другого специалиста.

3.5.2. Медицинский регистратор не позднее, чем за день до обращения или в день обращения пациента/законного представителя пациента уведомляет пациента/законного представителя пациента по телефону об отмене приема к данному врачу и предлагает:

- осуществить запись на прием к замещающему врачу, ведущему прием в период отсутствия необходимого пациенту врача;

- изменить дату и время приема к врачу.

3.6. В случае конфликтных ситуаций пациент/законный представитель пациента имеет право обратиться в администрацию ГБУЗ «ЧОВФД» согласно графику приема граждан.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

4.1. 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, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании медицинской помощи;

- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- отказ от медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотрительных законодательством Российской Федерации;

- обращение с жалобой к должностным лицам больницы, а также к должностным лицам вышестоящей организации, надзорным органам (Министерство здравоохранение Челябинской области, Территориальный орган Росздравнадзора по Челябинской области);

- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных

сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

- получение в доступной форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии здоровья;

- иные права, установленные законодательством в сфере охраны здоровья граждан и договором оказания платных медицинских услуг (в случае его заключения).

4.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- представлять 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;
- своевременно и точно выполнять медицинские рекомендации и предписания;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников;
- являться на приём к врачу или на диагностические исследования в назначенное время, согласно записи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: входить в кабинеты в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
- соблюдать нормы поведения в общественных местах;
- соблюдать тишину, чистоту и порядок в помещениях;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам медицинской организации;
- бережно относиться к имуществу медицинской организации.

4.3. Пациенты и иные посетители не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов, посетителей и сотрудников медицинской организации. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме, является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях. При этом медицинская организация (в том числе ее работники) вправе осуществлять (производить) фотосъемку, звуко- и видеозапись лиц, находящихся на территории медицинской организации и использовать полученные материалы в качестве доказательства правонарушения. Ознакомившись с настоящими Правилами, пациент и иные посетители поликлиники считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото- и киносъемки, звуко- и видеозаписи.

4.4. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористических актов, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- проносить крупногабаритные вещи (хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины, коробки и др.);
- проносить огнестрельное, газовое и холодное оружие, легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, колющие и легкобьющиеся и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- посещать медицинскую организацию с домашними животными;
- курить на территории и в здании медицинской организации;
- находиться на территории и помещениях в состоянии алкогольного, наркотического и иного токсического опьянения;
- самовольно проникать в служебные помещения;
- пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.);
- пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Перед входом в кабинет врача рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;
- выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и работникам, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием. Все претензии излагаются пациентами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, и/или настоящими Правилами;
- производить фото- и видеосъемку на территории и в здании без предварительного разрешения руководства;
- передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, детских колясках и использовать другой спортивный инвентарь;
- выполнять в помещениях функции торговых агентов (представителей) находиться в помещениях в иных коммерческих целях;
- осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц. Размещать в помещениях и на территории объявления без разрешения руководства;
- оставлять без присмотра личные вещи.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководству медицинской организации в письменном виде.

5.2. 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.

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

5.4. Пациент (его законный представитель) в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование медицинской организации, 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, либо 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 письменному обращению документы и материалы либо их копии.

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

5.6. Ответ на письменное обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

6.1. Информация о состоянии здоровья (далее - Информация) предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными медицинскими работниками. Информация 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.

6.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, Информация предоставляется законному представителю.

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

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

7. ВРЕМЯ РАБОТЫ ГБУЗ «ЧОВФД» И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

Режим работы:

Рабочие дни с 08:00 до 16:18
обеденный перерыв 12:00-12:30
суббота и воскресенье – выходные дни

График приема врачей:

Рабочие дни с 08:00 до 15:30
обеденный перерыв 12:00-12:30
суббота и воскресенье – выходные дни

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ

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

8.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, работники медицинской организации вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников охраны и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

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