

**ГАУЗ «Республиканский Центр СПИД  
по профилактике и борьбе  
со СПИД и инфекционными заболеваниями  
Министерства здравоохранения  
Республики Татарстан»**

«13» июля 2019 г.  
№ 137п

Казань

**УТВЕРЖДАЮ**

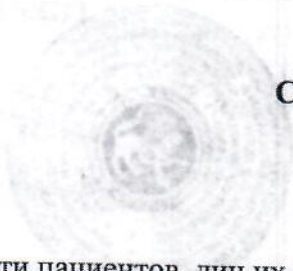
Главный врач



/ Н.И. Галиуллин/  
«13» июля 2019 г.

### **Правила**

**внутреннего распорядка для пациентов, лиц их сопровождающих, посетителей  
государственного автономного учреждения здравоохранения  
«Республиканский Центр СПИД по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными  
заболеваниями Министерства здравоохранения Республики Татарстан»  
(в редакции приказа ГАУЗ «РЦПБ СПИД и ИЗ МЗ РТ» от 13.08.2020 №121п)**



## СОДЕРЖАНИЕ

Страницы

|  |     |
|--|-----|
| 1. Общие положения   | 3   |
| 2. Права и обязанности пациентов, лиц их сопровождающих, посетителей Центра СПИД   | 3-5 |
| 3. Особенности внутреннего распорядка Центра СПИД при оказании медицинской помощи в амбулаторно-поликлинических условиях | 5-6 |
| 4. Разрешение споров. Ответственность.   | 6   |



## 1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов, лиц их сопровождающих, посетителей государственного автономного учреждения здравоохранения «Республиканский центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями Министерства здравоохранения Республики Татарстан» (далее – «Правила») являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациентов, лиц их сопровождающих, посетителей во время нахождения в государственном автономном учреждении здравоохранения «Республиканский центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями Министерства здравоохранения Республики Татарстан» (далее – «Центр СПИД»), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Центром СПИД.

1.2. Настоящие Правила обязательны для пациентов, лиц их сопровождающих, посетителей Центра СПИД. Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав граждан в сфере охраны здоровья и обеспечения связанных с этими правами государственных гарантий, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. С настоящими Правилами пациент либо его законный представитель могут ознакомиться:

- на информационных постах - в устной форме;
- на информационных стендах, расположенных в помещениях амбулаторно-поликлинических структурных подразделений - наглядно;

## 2. Права и обязанности пациентов, лиц их сопровождающих, посетителей Центра СПИД.

2.1. При обращении за медицинской помощью в Центр СПИД и его структурные подразделения пациент имеет право на:

2.1.1. Медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования;

2.1.1. Выбор врача в порядке, установленном Центром СПИД;

2.1.2. Профилактику, диагностику, лечение, медико-социальную помощь в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

2.1.3. Получение консультаций врачей-специалистов;

2.1.4. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну, т.е. информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;

2.1.5. Отказ от медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

2.1.6. Получение информации в доступной для него форме, в том числе размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» о Центре СПИДе, осуществляемой им медицинской деятельности и о врачах (уровне их образования и квалификации) и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

2.1.7. Получение в доступной для него форме, имеющейся в Центре СПИДе полной информации о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, применяемых методах диагностики и лечения, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи в порядке, установленном законодательством;

2.1.8. На выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья,



Правила внутреннего распорядка для пациентов, лиц их сопровождающих, посетителей государственного автономного учреждения здравоохранения «Республиканский центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями Министерства здравоохранения Республики Татарстан»

- 2.1.9. Непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в порядке, установленном законодательством, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;
- 2.1.10. На основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, в порядке, установленном законодательством;
- 2.1.11. Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников, участвующих в оказании медицинской помощи;
- 2.1.12. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- 2.1.13. Обращение в установленном законодательством порядке с жалобой к должностным лицам;
- 2.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших возраста 15 лет или больных наркоманией, несовершеннолетние в возрасте старше 16 лет, и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.
- 2.3. Информация о состоянии здоровья не предоставляется против воли пациента. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация сообщается в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и/или не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.
- 2.4. Оказание медицинской помощи / услуг осуществляется после проведения идентификации личности пациента, посредством предъявления документа, удостоверяющего личность, за исключением случаев оказания экстренной и неотложной помощи.
- 2.4. При обращении за медицинской помощью в Центр СПИД и его структурные подразделения пациент обязан:
- 2.4.1. Соблюдать настоящие Правила;
- 2.4.2. Соблюдать рекомендации лечащего врача;
- 2.4.3. Своевременно являться на прием к врачу, обследование;
- 2.4.4. Прекратить пользование мобильным телефоном при нахождении на приеме у врача, во время выполнения манипуляций, обследований;
- 2.4.5. Сотрудничать с медицинским работником на всех этапах оказания медицинской помощи, представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе об известных аллергических реакциях, противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- 2.4.6. Оформлять в установленном порядке отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- 2.4.7. Уважительно относиться к медицинскому персоналу и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, посетителям;
- 2.4.8. Удостоверять личной подписью согласие на обработку персональных данных и на выполнение медицинского вмешательства;
- 2.4.9. Информировать медицинского работника до оказания медицинской помощи/услуги о перенесенных и наследственных заболеваниях, известных аллергических реакциях, противопоказаниях;
- 2.4.10. Оплатить стоимость платных медицинских услуг, рассчитанных на момент оказания услуг и указанных в прейскуранте Центра СПИД, по факту обращения.
- 2.5. Все пациенты, сопровождающие их лица, посетители Центра СПИД обязаны:
- 2.5.1. Соблюдать санитарно-эпидемиологический режим, в том числе ограничительные мероприятия (масочный режим и др.), оставлять верхнюю одежду в гардеробе и надевать бахилы при входе в помещения с установленным требованием;



Правила внутреннего распорядка для пациентов, лиц их сопровождающих, посетителей государственного автономного учреждения здравоохранения «Республиканский центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями Министерства здравоохранения Республики Татарстан»

- 2.5.2. Соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями в санузлах;
- 2.5.3. Бережно относиться к имуществу Центра СПИД и граждан, находящихся в Центре СПИД;
- 2.5.4. Уважительно относиться к персоналу Центра СПИД и медицинским работникам;
- 2.5.5. Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к пациентам Центра СПИД и другим гражданам, находящимся в Центре СПИД;
- 2.5.6. Соблюдать правила пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить об этом персоналу Центра СПИД;
- 2.6. В помещениях Центра СПИД и его структурных подразделениях запрещается:
  - 2.6.1. Нахождение в верхней одежде, без бахил (в помещениях, устанавливающих данный запрет);
  - 2.6.2. Курение табака, потребление никотинсодержащей продукции в зданиях и помещениях Центра СПИД, за исключением специально отведенных для этого мест;
  - 2.6.3. Распитие спиртных напитков; употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
  - 2.6.4. Появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;
  - 2.6.5. Находиться с признаками острых воспалительных, инфекционных заболеваний;
  - 2.6.6. Играть в азартные игры;
  - 2.6.7. Громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
  - 2.6.8. Выбрасывать мусор и отходы в непредназначенные для этого места.
  - 2.6.9. Проведение видео-, фото- и киносъемки (включая аудиозапись), без разрешения представителей Центра СПИД (с целью соблюдения положений ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», ч. 1 ст. 10 Федерального закона от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ «О персональных данных», п. 1 ст. 152.1 ГК РФ).
- 2.7. Нарушением считается:
  - 2.7.1. Грубое или неуважительное отношение к персоналу и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
  - 2.7.2. Неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
  - 2.7.3. Несоблюдение требований и рекомендаций врача;
  - 2.7.8. Нарушение настоящих Правил внутреннего распорядка;
- 2.8. За нарушение Правил пациент, сопровождающие его лица, посетители могут быть выпровождены за пределы Центра СПИДа в порядке, установленном законодательством.

### **3. Особенности внутреннего распорядка Центра СПИД при оказании медицинской помощи в амбулаторно-поликлинических условиях**

- 3.1. В амбулаторно-поликлинических подразделениях пациентам оказывается первичная медико-санитарная и специализированная помощь в Центре СПИД в амбулаторных условиях, и на дому.
- 3.2. Для получения первичной медико-санитарной помощи пациент обращается в call-центр на информационный пост амбулаторно-поликлинического структурного подразделения, обеспечивающую регистрацию больных на прием к врачу.
- 3.3. На информационном посту на пациента оформляется медицинская документация в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством.
- 3.4. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а передается в кабинет врача регистратором. Самовольный вынос медицинской карты из Центра СПИД запрещен.
- 3.5. Информацию о времени приема врачей всех специальностей с указанием часов приема и номеров кабинетов, а также о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом Центра СПИД и его заместителями, заведующих амбулаторно-поликлиническими структурными подразделениями, об адресах структурных подразделений Центра СПИДа, стационаров, оказывающих экстренную помощь в течение суток, пациент может получить на информационном посту в устной форме и



наглядно - на информационных стендах, расположенных в помещениях амбулаторно-поликлинических структурных подразделений.

#### **4. Разрешение споров. Ответственность**

4.1. В период пребывания в Центр СПИДе пациент (или его законный представитель) может обратиться:

- к главному врачу Центр СПИДа – по предварительной записи (телефон приемной 272-21-61) в часы приёма (вторник 15.00 – 17.00);
- заместителям главного врача.

4.2. С целью идентификации личности обращающегося, представителем Центр СПИДа может быть запрошен документ, удостоверяющий личность.

4.3. Жалобу можно подать в устном или письменном виде на бумажном носителе в двух экземплярах. Первый экземпляр на бумажном носителе передается в приемную главного врача, второй экземпляр остается на руках у лица, подающего жалобу. При этом следует получить подпись секретаря с указанием входящего номера.

4.4. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо 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, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.5. Ответ пациенту на письменную жалобу предоставляется в письменном виде в течение тридцати дней или в иные сроки, установленные №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

4.6. Споры, возникшие между пациентом и Центром СПИДом, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.7. Нарушение настоящих Правил, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемиологического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации, в том числе:

4.7.1. Расторжение в одностороннем порядке договора на предоставление платных медицинских услуг;

4.7.2. Отказ пациенту в дальнейшем предоставлении медицинских услуг (за исключением неотложной помощи).

4.8. Администрация Центр СПИДа за сохранность ценных вещей, оставленных в местах общественного пребывания, консультативных и диагностических кабинетах, ответственности не несет.



Приложение 1 к приказу  
от «13» июля 2019 г. №137п  
(в редакции приказа от 13.08.2020 №121п)

**Элементы визуализации информирования пациентов, лиц их сопровождающих, посетителей о правилах внутреннего распорядка при обращении в государственное автономное учреждение здравоохранения «Республиканский центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями Министерства здравоохранения Республики Татарстан»**



ГАУЗ «Республиканский центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями министерства здравоохранения Республики Татарстан»

## ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В ЦЕНТРЕ

Мы всегда рады пациентам и посетителям,  
но у нас запрещено:



Курить, потреблять  
никотинсодержащую  
продукцию в помещении



Заходить в пачкающей,  
неопрятной одежде,  
полураздетом виде, находиться  
в помещениях в верхней  
одежде



Распивать алкогольные  
напитки, приносить с собой,  
употреблять наркотические и  
психотропные вещества



Находиться в Центре  
с животными



Создавать помехи и  
неудобства другим пациентам,  
посетителям, нецензурно  
выражаться, совершать  
любые действия  
оскорбительного характера  
по отношению к сотрудникам  
Центра и его посетителям



Проводить видео-, фото- и  
киносъемки (включая  
аудиозапись), без разрешения  
представителей Центра

**В случае нарушения правил, мы будем  
вынуждены попросить Вас покинуть наш Центр.**

(подробно с правилами внутреннего распорядка для пациентов, лиц их сопровождающих, посетителей можно ознакомиться на информационных стендах и информационном посту)

Форматы печати: А3 (29,7 см на 42 см); А4 (21 см на 29,7 см).

Размещение на информационных стендах и информационных постах (регистратура)