



Утверждаю
Главный врач
ГБУЗ РБ Поликлиника № 43 г. Уфа
А.И. Палтусов

«12» января 2026 года

Правила внутреннего распорядка для пациентов Государственного бюджетного учреждения здравоохранения Республики Башкортостан Поликлиника № 43 города Уфа

Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее — Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение посетителя в ГБУЗ РБ Поликлиника № 43 г. Уфа (далее-Поликлиника), а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Поликлиникой.

Настоящие Правила обязательны для всех граждан, обратившихся в ГБУЗ РБ Поликлиника № 43 г. Уфа за медицинской помощью.

Отношения между Поликлиникой и пациентом (законным представителем) в части, не урегулированной настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

Порядок обращения пациентов в Поликлинику

Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом, заместителем главного врача по медицинской части и заведующими отделений, пациент может получить в справочном окне регистратуры в устной форме, с информационных стендов, расположенных в холле Поликлиники, и на сайте Поликлиники: poliklinica43.ru.

В Поликлинике медицинская помощь пациентам оказывается с понедельника по пятницу с 8.00 до 20.00, в субботу и праздничные дни с 8.00 до 17.00. В клиничко-диагностической лаборатории прием биологического материала пациентов на анализы проводится в понедельник-пятницу с 7.30 до 10.00.

Для получения амбулаторно-поликлинической помощи пациент обращается в регистратуру Поликлиники. Пациенты могут записаться на первичный приём к врачам также с помощью интернет ресурса: через портал - gb.k-vrachu.ru, ресурс государственных услуг - gosuslugi.ru, со стационарных телефонов по телефону контакт-центра Минздрава РБ: 122 доб. 2.

На повторный приём пациента записывает лечащий врач.

При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис, СНИЛС. В регистратуре Поликлиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса, номер страхового пенсионного свидетельства (СНИЛС).

Медицинская карта пациента хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет врача регистратором.

В случаях участия врача в оказании экстренной помощи другому больному или гражданину льготной категории, при проведении консилиумов, совместных консультаций врачами-специалистами, в том числе, и на дому, время приема может быть смещено, о чем пациенты, ожидающие приема, предупреждаются.

Право на внеочередное оказание медицинской помощи имеют следующие категории граждан: Герои Социалистического Труда; Герои Труда Российской Федерации; полные кавалеры ордена Славы; Герои Советского Союза; Герои Российской Федерации; члены семей Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы; полные кавалеры ордена Трудовой Славы; вдовы (вдовцы) Героев Социалистического Труда, Героев Труда Российской Федерации или полных кавалеров ордена Трудовой Славы, не вступившие в повторный брак (независимо от даты смерти (гибели) Героя Социалистического Труда, Героя Труда Российской Федерации или полного кавалера ордена Трудовой Славы); инвалиды войны; участники Великой Отечественной войны; ветераны боевых действий; военнослужащие, проходившие военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии, в период с 22 июня 1941 года по 3 сентября 1945 года не менее шести месяцев; военнослужащие, награжденные орденами или медалями СССР за службу в указанный период; лица, награжденные знаком "Жителю блокадного Ленинграда"; бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны; лица, работавшие в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог; члены семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий; лица, награжденные нагрудным знаком "Почетный донор России"; граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие радиационных катастроф; граждане, признанные пострадавшими от политических репрессий; реабилитированные лица; медицинские работники.

При наличии острого внезапного ухудшения состояния здоровья (высокая температура — 38 градусов и выше, боли в животе, судороги, кровотечения, иные состояния, требующие неотложной медицинской помощи,) невозможности передвижения пациента вследствие тяжелых хронических заболеваний, при необходимости соблюдения строгого домашнего режима, рекомендованного лечащим врачом, медицинская помощь пациентам оказывается на дому в понедельник-пятницу с 8.00 до 20.00, в субботу с 08:00 до 16:00.

В таких случаях пациенты могут вызвать медицинского работника на дом по телефонам регистратуры Поликлиники: 8-347-285-43-43, 8-927-322-43-43.

При необходимости срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью,) пациентам необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону — 03, с мобильных телефонов «030», «103», «112».

Оказание медицинской помощи на дому врачами - специалистами осуществляется по согласованию заведующим терапевтическим отделением.

Время ожидания оказания первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме не должно превышать 2 часов с момента обращения; время ожидания приема врачами-терапевтами участковыми не должно превышать 24 часов с момента обращения; время ожидания приема врачей-специалистов при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в плановой форме не должно превышать 14 календарных дней с момента обращения; время ожидания проведения диагностических инструментальных (рентгенографических исследований, включая маммографию, функциональной диагностики, ультразвуковых исследований) и лабораторных исследований при оказании первичной медико-санитарной помощи в плановой форме не должно превышать 14 календарных дней со дня назначения; время ожидания проведения компьютерной томографии (включая однофотонную эмиссионную компьютерную томографию), магнитно-резонансной

томографии и ангиографии при оказании первичной медико-санитарной помощи в плановой форме не должно превышать 30 календарных дней со дня назначения; при обоснованном подозрении на наличие у больного злокачественного новообразования или установленном диагнозе злокачественного новообразования плановый прием больных специалистом-онкологом и проведение диагностических исследований, включая рентгеновскую компьютерную томографию и (или) магнитно-резонансную томографию, осуществляются в сроки, определяемые в соответствии с медицинскими показаниями, но с периодом ожидания не более двух недель.

Диагностические службы (клинико-диагностическая лаборатория, отделение ультразвуковой и функциональной диагностики, рентгенодиагностическое отделение, и др.) принимают пациентов по направлениям врачей-терапевтов и врачей-специалистов поликлиники.

Права и обязанности пациентов

При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на: обследование, лечение, в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи; 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; обследование, лечение и нахождение в Поликлинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям; облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами; перевод к другому врачу-терапевту участкового с разрешения главного врача при согласии врача-терапевта участкового; обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения; добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами; отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами; обращение с жалобой к должностным лицам Поликлиники, а также к 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, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами; 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;

Пациент обязан: соблюдать режим работы Поликлиники, Правила внутреннего распорядка Поликлиники для пациентов, правила поведения в общественных местах, требования пожарной безопасности, санитарно-противоэпидемиологический режим, выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания 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, уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, бережно относиться к имуществу Поликлиники, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ.

Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и

административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Поликлиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, *запрещается*:

проносить в здание и служебные помещения Поликлиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

находиться в служебных помещениях Поликлиники без разрешения;

потреблять пищу в коридорах и других помещениях;

курить в здании Поликлиники и на ее территории;

играть в азартные игры в помещениях и на территории Поликлиники;

громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;

оставлять малолетних детей без присмотра;

выносить из помещения Поликлиники документы, полученные для ознакомления;

изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

размещать в помещениях и на территории Поликлиники объявления без разрешения администрации Поликлиники;

производить фото - и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Поликлиники;

выполнять в помещениях Поликлиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Поликлиники в иных коммерческих целях;

находиться в помещениях Поликлиники в верхней одежде, грязной обуви;

преграждать проезд санитарного транспорта к зданию Поликлиники;

запрещается доступ в здание Поликлиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Поликлиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой

Порядок рассмотрения обращений граждан определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ (далее-Федеральный закон).

В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Поликлиники согласно графику приема граждан или в письменном виде.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в регистрационную карту обращения граждан. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

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

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, 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.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

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

Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (его законному представителю) 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.

У лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, — близким родственникам.

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

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

Пациент или его законный представитель имеют право на основании письменного заявления получить информацию о состоянии здоровья, медицинские документы и их копии.

Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

Выдача документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации производится в порядке, утвержденном Министерством здравоохранения Российской Федерации.

Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность для работающего населения, являются установленной формы листок нетрудоспособности, а для учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы справка о временной нетрудоспособности (форма 095-у).

Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом после личного осмотра пациента и подтверждаются записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы или учебы.

Порядок оказания платных медицинских услуг

Платные медицинские услуги оказываются гражданам сверх Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.

Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются Положением об оказании платных медицинских услуг ГБУЗ РБ Поликлиника № 43 г. Уфа, а также законодательством Российской Федерации.

Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг. Оплата медицинских услуг производится Заказчиком (Пациентом) в полном объеме согласно прейскуранту путем внесения денежных средств в кассу Исполнителя или через кредитную организацию.

Информация о платных медицинских и иных услугах, оказываемых населению Поликлиникой, а также порядок и условия их предоставления населению размещены на информационном стенде и на официальном сайте: <https://www.policlinica43.ru/>

Оплата медицинских услуг не предоставляет право внеочередного обслуживания в ущерб гражданам, получающим бесплатную медицинскую помощь в рамках Территориальной программы государственных гарантий оказания населению Республики Башкортостан бесплатной медицинской помощи.

После оказания платных медицинских услуг Пациенту выдаются выписки из медицинских документов, отражающие состояние его здоровья.

Ответственность за нарушение настоящих Правил

В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил работники Поликлиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

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