



САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ УНИТАРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ  
«ПЕТЕРБУРГСКИЙ МЕТРОПОЛИТЕН»  
ПОЛИКЛИНИКА МЕТРОПОЛИТЕНА

**ПРИКАЗ**

29.09.2024

№ 117-250

Санкт-Петербург

**Об утверждении Правил  
Внутреннего распорядка для граждан,  
посещающих Поликлинику метрополитена**

В рамках бизнес – процесса «Управлять сопутствующей деятельностью» в рамках бизнес – процесса «Прочая деятельность» действующей верхнеуровневой модели бизнес – процессов метрополитена, а так же в соответствии со ст. 27 ч. 3 Федерального закона РФ от 21.11.2011 № 323 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан РФ» и с целью совершенствования лечебно-диагностического процесса

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Правила внутреннего распорядка для граждан, посещающих Поликлинику метрополитена (далее – Правила) согласно приложению № 1 к настоящему приказу.

2. Заместителю главного врача по медицинской части Спицыной И.С., заместителю главного врача по ЭВН Логиновой С.Ф., заведующему отделом контроля качества и безопасности медицинской деятельности Бачеговой Е.М.:

2.1. Принять к исполнению утвержденные настоящим приказом Правила.

2.2. Ознакомить с Правилами всех работников структурных подразделений для использования в повседневной работе.

3. Заместителю главного врача по медицинской части Спицыной И.С., заведующему отделом контроля качества и безопасности медицинской деятельности Бачеговой Е.М., ведущему специалисту отдела планирования и учета Сергееву Н.Н. разместить Правила в общедоступных местах, на информационных стендах и официальном сайте Поликлиники метрополитена с целью ознакомления.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

Л.В. Тришанкова

УТВЕРЖДАЮ  
главный врач  
Поликлиники метрополитена

  
Л.В. Тришанкова  
« 29 » мая 2024 г.

## Правила внутреннего распорядка для граждан, посещающих Поликлинику метрополитена

### 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для граждан, посещающих Медицинскую организацию «Поликлиника метрополитена» (далее – Правила) разработаны в соответствии с требованиями Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», Гражданского кодекса Российской Федерации, Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 №736 и иными нормативными правовыми актами, регулирующими отношения в сфере здравоохранения, в целях создания оптимальных условий для получения в Медицинской организации «Поликлиника метрополитена» (далее – Поликлиника) гражданами медицинской помощи.

1.2. Правила определяют основные условия нахождения граждан в Поликлинике, регламентируют иные вопросы, возникающие между гражданами и Поликлиникой, а также между Поликлиникой и другими участниками правоотношений по возмездному оказанию медицинских услуг, в части, не урегулированной нормативными правовыми актами Российской Федерации в сфере здравоохранения и условиями заключенного договора.

1.3. Требования настоящих Правил являются обязательными для исполнения в соответствующей части пациентами (законными представителями пациентов), другими участниками правоотношений по возмездному оказанию медицинских услуг и иными посетителями Поликлиники.

### 2. Информация о Поликлинике и общие условия оказания медицинских услуг

2.1. Информация о Поликлинике и медицинских услугах, об участвующем в оказании медицинской помощи медицинском персонале и иная информация, размещена для всеобщего доступа на сайте Поликлиники в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: [www.metropolik.ru](http://www.metropolik.ru) и на информационных стендах, находящихся в помещениях Поликлиники.

2.2. Поликлиника не оказывает медицинскую помощь в соответствии с программами государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

2.3. Необходимым условием получения медицинской помощи в Поликлинике является оформление следующих документов:

2.3.1. Договора возмездного оказания медицинских услуг (при оказании платных медицинских услуг).

2.3.2. Информированного добровольного согласия на виды медицинских вмешательств, включенных в Перечень определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации, для получения первичной медико-санитарной помощи;

2.3.3. Медицинской карты (в электронном виде) пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (при первичном посещении).

2.4. Поликлиника оказывает медицинскую помощь на основании договоров возмездного оказания медицинских услуг, заключенных Поликлиникой с юридическими и физическими лицами в письменной форме. Копия договора, заключенного между юридическим лицом и Поликлиникой в пользу пациента пациенту на руки не выдается. Физическому лицу, заключившему с Поликлиникой договор возмездного оказания медицинских услуг, выдается оригинальный экземпляр договора. В случае его утраты, Поликлиника на основании письменного заявления физического лица, заключившего договор, выдает его копию.

## **2.5. Оплата медицинских услуг**

2.5.1. Оплата за услуги производится юридическими или физическими лицами на основании и условиях, определенных в договорах на оказание медицинских услуг, в соответствии с утвержденными в установленном порядке ценами. Цены на медицинские услуги определяются в соответствии с Прейскурантом, действующим на дату оказания (окончания оказания) услуги.

С Прейскурантом можно ознакомиться в регистратуре, на сайте Поликлиники [www.metropolik.ru](http://www.metropolik.ru).

2.5.2. Плата за услуги осуществляется в наличной и безналичной форме. Для физических лиц безналичная оплата производится кредитной/дебетовой картой через банковский терминал в кассе Поликлиники. Для юридических лиц безналичная форма оплаты осуществляется перечислением денежных средств на соответствующий счет, указанный в договоре.

2.5.3. При оплате услуг в наличной форме осуществляется внесение денежных средств в кассу Поликлиники. Оплата медицинских услуг, оказанных Поликлиникой, производится с применением контрольно-кассовых аппаратов.

2.5.4. В случае, если по каким-либо причинам, не зависящим от Поликлиники, стало невозможным оказание медицинских услуг (полностью или частично), неиспользованные денежные средства подлежат возврату Поликлиникой пациенту (законному представителю пациента, Заказчику).

2.5.5. В случае отказа пациента (его законного представителя, Заказчика) после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Денежные средства возвращаются пациенту установленным порядком.

2.5.6. После оплаты услуг Поликлиника выдает документацию, регламентированную законодательством Российской Федерации - справку об оплате медицинских услуг установленного образца для представления в налоговые органы (по просьбе пациента, его законного представителя) при предоставлении комплекта необходимых документов.

2.5.7. Если какие-либо услуги, необходимые пациенту по медицинским показаниям, не входят в программу ДМС, то пациент может получить их по ОМС в другой медицинской организации (согласно полису ОМС) или за счет собственных средств в порядке, установленном настоящими Правилами.

### **3. Обязанности пациентов и иных посетителей**

3.1. Пациенты имеют право на:

1) получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;

2) выбор лиц, которым в интересах пациента, может быть передана информация о состоянии его здоровья;

3) защиту сведений, составляющих врачебную тайну пациента, а также персональных данных;

4) отказ от медицинского вмешательства;

5) непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов;

6) получение медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов в установленном порядке.

3.2. Пациенты обязаны:

1) принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

2) своевременно являться на прием к врачу и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;

3) соблюдать режим лечения, в том числе, определенный на период их временной нетрудоспособности, выполнять требования, предписания и назначения лечащего врача;

4) оформлять и удостоверить личной подписью документы, предусмотренные законодательством Российской Федерации и нормативными актами Поликлиники;

5) сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания; сообщать свои персональные данные, а также сведения, необходимые для своевременного оформления медицинской и другой документации для оказания медицинской помощи надлежащего объема и качества, предоставлять подтверждающие изменения документы в течение трех рабочих дней с момента их получения;

б) информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, предоставлять иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;

7) выполнять иные обязанности, предусмотренные действующим в сфере охраны здоровья законодательством Российской Федерации, договором возмездного оказания медицинских услуг, а также настоящими Правилами.

3.3. Граждане обязаны во время нахождения в Поликлинике и на прилегающих к зданиям территориях:

1) оставлять верхнюю одежду в гардеробе Поликлиники, надевать бахилы или сменную обувь.

2) соблюдать тишину, чистоту и порядок, не курить, не употреблять спиртные напитки и наркотические средства. Плановая медицинская помощь не оказывается пациентам, явившимся на прием в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

3) выполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить об этом работнику Поликлиники.

4) уважительно относиться к персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим гражданам, соблюдать общепринятые нормы поведения в общественных местах, не допускать неуместные разговоры и действия.

5) бережно относиться к имуществу Поликлиники. В случае причинения ущерба имуществу Поликлиники возместить его стоимость не позднее трех рабочих дней после составления Поликлиникой акта по факту причиненного ущерба.

6) сообщить работнику Поликлиники о причинении ущерба имуществу Поликлиники иными гражданами, а также об обнаружении в помещениях Поликлиники бесхозных вещей.

7) отключать на время посещения медицинских кабинетов мобильный телефон и другие электронные устройства.

3.4. Пациентам запрещается:

1) 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, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих.

2) Проносить в здание крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.).

3) Находиться в служебных помещениях Поликлиники без разрешения сотрудников Поликлиники.

4) Потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях Поликлиники, не предназначенных для потребления пищи.

5) Курить за пределами мест, специально отведенных для курения.

6) Громко разговаривать, шуметь.

7) Оставлять малолетних детей без присмотра.

8) Выносить из Поликлиники документы, полученные для ознакомления (медицинские карты, результаты анализов и т.д.).

9) Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов.

10) Размещать в помещениях и на территории Поликлиники объявления без разрешения администрации Поликлиники.

11) Находиться в помещениях Поликлиники в верхней одежде, грязной обуви.

12) Препраждать проезд санитарного транспорта к зданию Поликлиники.

13) Проходить в здание и помещения Поликлиники в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в агрессивном состоянии, в одежде, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

#### **4. Особенности внутреннего распорядка при оказании пациентам амбулаторно-поликлинической медицинской помощи**

4.1. В амбулаторно-поликлинических подразделениях пациентам в соответствии с договором оказывается первичная медико-санитарная помощь в установленное по предварительной записи время. Запись производится при непосредственном обращении пациента, по многоканальному телефону: **(812) 718-33-03** и при помощи других средств связи (через сайт Поликлиники).

4.2. Экстренная медицинская помощь оказывается Поликлиникой безотлагательно по медицинским показаниям.

В отдельных случаях по распоряжению администрации Поликлиники порядок приема пациентов согласно предварительной записи может быть изменен для оказания экстренной медицинской помощи.

4.3. В случае опоздания в установленное по предварительной записи время пациент приглашается для обслуживания по мере возможности, либо ему назначается другое время. При невозможности явки в назначенное (согласованное) время пациент по возможности заблаговременно информирует об этом Поликлинику

4.4. При обращении в Поликлинику пациент имеет право выбора врача специалиста для оказания медицинской помощи. Информация об уровне образования и квалификации врачей для реализации права выбора врача специалиста находится в доступных для граждан местах - на стойках информации и в регистратуре, в том числе размещена на официальном сайте Поликлиники в информационно - телекоммуникационной сети Интернет.

4.5. Плановая медицинская помощь не оказывается пациентам, явившимся на прием в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

#### **5. Особенности внутреннего распорядка при оказании пациентам медицинской помощи в условиях дневного стационара**

5.1. В дневной стационар Поликлиники направляются пациенты, нуждающиеся в обследовании и лечении по направлению врачей амбулаторно-поликлинических структурных подразделений.

5.2. При лечении в дневном стационаре пациент может пользоваться личным бельем, одеждой и сменной обувью.

5.3. При лечении (обследовании) в условиях дневного стационара пациент обязан: соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе предписанный лечащим врачом; своевременно ставить в известность дежурный медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья.

5.4. Самовольное оставление пациентом дневного стационара расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые учреждение ответственности не несет.

5.5. Выписка пациентов из дневного стационара производится после завершения лечения или в связи с прерыванием лечения (по уважительным причинам либо без них по желанию пациента).

## **6. Особенности внутреннего распорядка при оформлении и выдаче медицинской документации**

6.1. При первичном обращении при предъявлении документа, удостоверяющего личность, в регистратуре Поликлиники на пациента заводится медицинская карта пациента, получающего помощь в амбулаторных условиях по форме № 025/у (далее – медицинская карта пациента) в электронном виде.

6.2. Хранящиеся в Поликлинике медицинские карты на бумажном носителе, являются собственностью Поликлиники, вынос их за пределы медицинской организации запрещен.

6.3. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, которое заполняется на бумажном носителе, подписывается пациентом или его законным представителем и хранится в Поликлинике. Отказ от медицинского вмешательства, отказ от госпитализации, оформленный на бумажном носителе, также содержится в медицинской организации.

6.4. На основании письменного запроса пациент или его законный представитель имеет право ознакомиться с оригиналами медицинской документации в кабинете Поликлиники, предназначенном для ознакомления с медицинской документацией.

6.5. На основании запроса пациент или его законный представитель имеет право получать отражающие состояние здоровья пациента медицинские документы (их копии), выписки из них, результаты специальных медицинских исследований.

6.6. При повторном письменном обращении пациента или его законного представителя информация из медицинской карты пациента формируется за период времени, прошедший с момента предыдущего обращения.

6.7. При направлении пациента на консультацию в другую медицинскую организацию лечащим врачом выдается выписная справка.

6.8. В порядке, установленном законодательством Российской Федерации, застрахованным пациентам на случай временной нетрудоспособности выдается листок нетрудоспособности или справка установленной формы. Листок нетрудоспособности формируется в форме электронного документа (далее - ЭЛН) с использованием МИС «Инфоклиника» либо ЕГИС «Соцстрах» РФ.

6.9. Выдача ЭЛН осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и СНИЛС.

6.10. При сроке временной нетрудоспособности, превышающем 15 календарных дней, решение вопроса дальнейшего лечения и выдачи листка нетрудоспособности осуществляется врачебной комиссией.

6.11. Решение вопроса о выдаче и продлении листка нетрудоспособности за прошедшие дни, когда гражданин не был освидетельствован медицинским работником, а также выдача дубликата листка нетрудоспособности осуществляется врачебной комиссией.

6.12. В случае несоблюдения пациентом режима, предписанного лечащим врачом, несвоевременной явки на прием, выхода на работу без выписки, в листке нетрудоспособности ставится соответствующая отметка о нарушении режима.

## **7. Порядок рассмотрения жалоб, претензий и иных обращений пациентов и иных лиц**

7.1. Претензии пациента, возникшие при предоставлении ему услуг, рассматриваются руководителем соответствующего лечебно-диагностического подразделения; администрацией Поликлиники.

**Заместитель главного врача  
по медицинской части**



**И.С. Спицына**