

**ПРАВИЛА**  
**внутреннего распорядка для пациентов и посетителей**  
**ООО «Надежда»**

**1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО «Надежда» (далее - Правила) являются локальным нормативным актом, регламентирующим поведение пациентов и посетителей в медицинской организации.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации, приказами и распоряжениями Министерства здравоохранения РФ, а также приказами и распоряжениями генерального директора.

1.3. Настоящие правила обязательны для всех пациентов и посетителей, а также третьих лиц, обратившихся в ООО «Надежда» (далее – медицинская организация).

1.4. Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента и создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи.

1.5. При обращении в медицинскую организацию пациенты и посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами.

1.6. Правила внутреннего распорядка включают:

- порядок обращения пациентов в медицинскую организацию;
- права и обязанности пациента;
- правила поведения пациентов и посетителей на территории медицинской организации;
- порядок получения информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (его представителем) и медицинской организацией;
- график работы медицинской организации;
- ответственность за нарушение настоящих Правил.

**2. Порядок обращения пациентов в медицинскую организацию**

2.1. Прием пациентов осуществляется по предварительной записи через администратора медицинской организации при их непосредственном обращении в регистратуру или по телефонам: (8352) 222-421, 216-051, 48-73-81

2.2. Дату и время планового приема пациент выбирает из имеющегося у доктора свободного времени. При записи на плановый прием пациент должен указать свою фамилию, имя, предоставить администратору номер контактного телефона для информирования пациента о непредвиденном изменении даты и времени приема.

2.3. В указанное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.

В случае невозможности явки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом администратора медицинской организации любым удобным для него способом не менее чем за 24 часа, в случае опоздания – не менее чем за 2 часа.

2.4. Опозданием на прием специалистов и диагностические исследования считается время в 10 минут. В случае, если время опоздания превышает 10 минут, пациенту предоставляется возможность ожидания приема в ближайшее свободное время.

2.5. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при записи на плановый прием, а при явке пациента переносит время приема на ближайшую свободную дату.

2.6. Пациенты, обратившиеся в регистратуру с целью планового обследования без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в расписании.

При отсутствии данного условия администратор имеет право назначить прием на другой день.

2.7. Для оформления необходимых медицинских документов на плановый прием пациент является в регистратуру не менее чем за 10 минут до назначенного времени.

2.8. При первичном обращении в регистратуру пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт).

2.9. При обращении в медицинскую организацию пациент заполняет договор на оказание платных медицинских услуг, согласие на обработку персональных данных, информированное добровольное согласие на получение первичной медико-санитарной помощи.

Без подписания данных документов медицинская организация не может оказывать медицинские услуги пациенту.

2.10. Медицинская карта заполняется при первом обращении пациента в медицинскую организацию, является собственностью медицинской организации и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациентам не выдается, а передается врачу в кабинет администратором или медицинской сестрой. Самовольный вынос медицинской карты без письменного согласования с руководством медицинской организации не допускается.

2.11. Пациент ожидает время приема в зале ожидания медицинской организации.

В кабинет проходит только по приглашению администратора или медицинской сестры.

### **3. Права и обязанности пациента**

3.1. Основными нормативными правовыми актами, регламентирующими права и обязанности пациента при оказании медицинской помощи, являются:

- Конституция Российской Федерации;
- Закон РФ «О защите прав потребителей»;
- ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.2. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

3.2.1. В доступной для него форме пациент может получить информацию 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. Вышеуказанная информация предоставляется пациенту лечащим врачом.

По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

3.2.2. Все диагностические и лечебные мероприятия осуществляются только с дачи пациентом информированного добровольного согласия за исключением случаев,

предусмотренных статьей 20 «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации».

3.2.3. Вся информация для принятия пациентом решения будет предоставлена лечащим врачом. Согласно действующему законодательству информированное добровольное согласие должно быть соответствующим образом оформлено в медицинской документации.

3.2.4. Пациент имеет право отказаться от диагностической или лечебной процедуры, а также потребовать их прекращения. В этом случае отказ от вышеуказанных процедур с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации.

Отказ пациента от диагностики или лечения может повлиять на правильность установленного диагноза, послужить причиной снижения эффективности или полной неэффективности проведенного лечения, привести к осложнениям и ухудшениям патологического процесса.

3.2.5. Вся информация, содержащаяся в медицинских документах пациента, составляет врачебную тайну. Медицинская организация подтверждает конфиденциальность персональных данных пациента, используемых в медицинских информационных системах. Пациент может запретить передавать свою медицинскую информацию, в том числе и своим родственникам, кроме случаев, предусмотренных законодательством РФ.

3.2.6. 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, установленного в части 2 статьи 54 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», и граждан, признанных в установленном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

3.3. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы медицинской организации;
- соблюдать правила внутреннего распорядка медицинской организации для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (перед входом в лечебные кабинеты медицинской организации надевать бахилы, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- ознакомиться и подписать Информированное добровольное согласие (или отказ) при предоставлении каждой услуги в медицинской организации, Согласие на обработку и хранение персональных данных пациента в соответствии со ст. 20 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»;
- 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;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу медицинской организации;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом сотрудникам медицинской организации;
- соблюдать правила запрета курения в общественных местах;
- не употреблять спиртные напитки за сутки до посещения и в день посещения медицинской организации;
- соблюдать правила запрета распития спиртных напитков и нахождение в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения.

#### **4. Правила поведения пациентов и посетителей на территории медицинской организации**

Пациентам и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- проносить в помещения медицинской организации 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;
- находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения администрации;
- курить на крыльце, лестничной площадке, в коридорах, кабинетах, холле и других помещениях медицинской организации;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории медицинской организации;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещений медицинской организации документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- размещать в помещениях и на территории медицинской организации объявления без разрешения администрации;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
- выполнять в помещениях медицинской организации функции торговых агентов, их представителей и находиться в помещениях медицинской организации в иных коммерческих целях без предварительного согласования с администрацией клиники;
- находиться в помещениях медицинской организации в верхней одежде и грязной обуви;

- приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;
- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом состоянии;
- посещать медицинскую организацию с домашними животными;
- выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам медицинской организации. Громко и вызывающе выражать недовольство услугами, обслуживанием;
- пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;
- портить мебель и предметы интерьера.

## **5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента**

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом. 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. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, только с письменного разрешения пациента.

5.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

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

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

## **6. График работы медицинской организации**

6.1. График работы медицинской организации определяется правилами внутреннего трудового распорядка медицинской организации.

6.2. График работы медицинской организации:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 8.00 ч. до 19.00 ч.;

суббота – с 9.00 ч. до 13.00 ч.;

воскресенье – с 10.00 ч. до 14.00 ч.

В праздничные дни режим работы регламентируется приказом генерального директора.

## **7. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (его представителем) и медицинской организацией**

7.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к генеральному директору ООО «Надежда».

7.2. При личном обращении пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт). Содержание устного обращения заносится в журнал регистрации обращений граждан.

7.3. При устном обращении ответ с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.4. Пациент в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование медицинского учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (желательно полностью), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявление или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости подтверждения своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

7.5. Письменное обращение пациента подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом. Регистрация письменных обращений производится заместителем генерального директора по медицинским вопросам.

7.6. Письменное обращение рассматривается в течение 10 дней со дня регистрации в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

7.7. Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес администрации, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

7.8. 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.

## **8. Ответственность за нарушение Правил**

8.1. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, 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 Правил общественного порядка сотрудники медицинской организации вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников охранного предприятия и/или наряд полиции, применять меры иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками охраны или правоохранительных органов.

8.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам медицинской организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу медицинской организации влекут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.