

УТВЕРЖДАЮ:

Директор

ООО «Медицинский центр «Надежда плюс»

\_\_\_\_\_ Сиротина Я.И.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2020 года

## **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА**

### **ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ**

#### **ООО «Медицинский центр «Надежда плюс»**

Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011г № 323 ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», письмом МЗ РФ от 04.04.2005г. №734/МЗ-14 «О порядке хранения амбулаторной карты», Постановлением главного санитарного врача РФ от 18 мая 2010 года № 58 «Об утверждении Сан-ПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность».

### **1. Общие положения**

**1.1.** Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение посетителя в ООО Медицинский центр «Надежда плюс» (далее - Центр), а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Центром.

**1.2.** Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Центр или ее структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

**1.3.** Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Центр;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Центром и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- график работы Центра и ее должностных лиц;

**1.4.** Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте, информация о месте нахождения Правил должна быть вывешены в учреждении на видном месте.

### **2. Порядок обращения пациентов в Центр**

**2.1.** В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях, а также обеспечения доступности медицинской помощи население закрепляется за Клиникой по территориально-участковому принципу.

**2.2.** При состояниях, требующих оказания неотложной медицинской помощи, помощь оказывается медицинским персоналом Центра. При необходимости срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03, с мобильных телефонов 103.

**2.3.** Медицинская помощь населению осуществляется непосредственно в Центре или на дому. В Центре медицинская помощь оказывается ежедневно с понедельника по пятницу с 8.00 до 20.00, в субботу и воскресенье с 9.00 до 15.00. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент (его представитель) может вызвать врача на дом по телефонам: 25-12-12, 25-15-15, 54-09-09.

**2.4.** При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент (его представитель) обращается в регистратуру учреждения. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт и (или) свидетельство о рождении). В регистратуре учреждения 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 и (или) свидетельство о рождении), адрес по месту фактического проживания, серия и номер паспорта, серия и номер свидетельства о рождении.

Медицинская карта пациента является собственностью Центра и хранится в регистратуре.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Центра без согласования с руководством Центра!

**2.5.** Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам в Центре осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру, путем электронной записи на сайте <http://nadezda35.ru> либо по телефонам: 25-12-12, 25-15-15, 54-09-09.

Время на прием больного врачом-специалистом определено с учетом действующих расчетных нормативов. При проведении консилиумов, совместных консультаций врачами-специалистами, в том числе и на дому, время приема может быть смещено.

**2.6.** Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о вызове врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом, пациент может получить в справочном окне регистратуры в устной форме, наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холле Центра, с помощью сети «Интернет» на официальном сайте Центра, а также по телефонам: 25-12-12, 25-15-15, 54-09-09.

**2.7.** При наличии показаний для стационарного лечения пациента лечащим врачом выдается направление на госпитализацию пациента в соответствии с клиническими показаниями.

**2.8.** Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств отделения скорой медицинской помощи.

### **3. Права и обязанности граждан:**

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

**3.1.** 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;
- получение информации 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 учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- 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 учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, 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;

### 3.2. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы учреждения;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Центра для пациентов;
- правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
- соблюдать установленный в учреждении регламент работы, 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 учреждения;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу Центра;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

3.3 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 Центра, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- проносить в здание и служебные помещения Центра 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 Центра без разрешения;

- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- курить в здании Центра и на ее территории;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Центра;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения Центра документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории Центра объявления без разрешения администрации Центра;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Центра;
- выполнять в помещениях Центра функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Центра в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Центра в верхней одежде, без бахил;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданию Центра;
- находиться в здании Центра лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Центра сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов;
- оставлять ребенка без присмотра на пеленальном столике.

#### **4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Центром**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ.

Распоряжение Комитета здравоохранения от 26.09.2007 г. № 492-р » Об утверждении форм учета и отчетности по работе с обращениями граждан».

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

**4.2.** При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. 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.

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

**4.4.** 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.

**4.5.** 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.

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

**4.7.** Письменное обращение, поступившее в администрацию Центра, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

**4.8.** Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Центра, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

**5.1.** Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (его представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами учреждения здравоохранения. 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.

**5.2.** 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.

**5.3.** В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья 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 действующим законодательством.

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

## **6. График работы Центра и ее должностных лиц**

**6.1.** График работы Центра и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Центра.

**6.2.** Прием населения (пациентов и их законных представителей) главным врачом осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре или на информационном стенде рядом с регистратурой.

**6.3.** Режим работы Центра утверждается главным врачом.

## **7. Ответственность за нарушение настоящих Правил**

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

**7.2.** Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Центра, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Центра, неисполнение законных требований работников Клиники, причинение морального вреда работникам Центра, причинение вреда деловой репутации ООО «Медицинский центр «Надежда плюс», а также материального ущерба имуществу Центра, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.