

# Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Центр реабилитации»

## **I. Общие положения.**

Настоящие правила внутреннего распорядка и оказания медицинских услуг (далее – «Правила») являются организационно-правовым документом для лиц, обратившихся за получением платных медицинских услуг в частную поликлинику ООО «Центр реабилитации», и разработаны в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федерального закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», Постановления Правительства Российской Федерации от 04 октября 2012 года № 1006 г. «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», а также других нормативно-правовых актов, регламентирующих оказание медицинских услуг в Российской Федерации.

Правила призваны обеспечить реализацию прав пациентов, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации. Создать наиболее благоприятные условия и возможность оказания пациенту качественных медицинских услуг своевременно и в полном объеме, что является основным принципом работы частной поликлиники ООО «Центр реабилитации».

Правила поведения для пациентов, а также иных посетителей поликлиники включают:

- порядок обращения в поликлинику;
- права и обязанности пациента, а также иных посетителей поликлиники;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между поликлиникой и пациентом, а также иными посетителями поликлиники;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы поликлиники и ее должностных лиц;

Настоящие правила поведения обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в поликлинике, а также иных посетителей поликлиники.

## **II. Порядок обращения пациентов в поликлинику.**

Частная поликлиника ООО «Центр реабилитации» является коммерческой медицинской организацией, действующей на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности, и не участвует в оказании медицинской помощи в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Все медицинские услуги являются платными и оказываются в соответствии с Прейскурантом медицинских услуг, действующим на дату оказания услуг.

При состояниях, требующих экстренного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону: 03 круглосуточно.

При состояниях, не требующих экстренного медицинского вмешательства, пациент или его законный представитель должен обращаться в регистратуру поликлиники либо записаться на прием по многоканальному телефону call-центра поликлиники **8(484)394-32-10**. При первичном и повторном обращении в регистратуру учреждения пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность. В регистратуре учреждения, при первичном обращении, на пациента заводится медицинская

карта амбулаторного больного. В карту 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. Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и должна храниться в регистратуре. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники!

Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство. Поскольку в отношении несовершеннолетних информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает один из родителей или иной законный представитель, несовершеннолетних пациентов поликлинике в возрасте младше пятнадцати лет должен сопровождать их законный представитель.

Информацию о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями пациент может получить в регистратуре в устной форме, по телефону call-центра **8(484)394-32-10** и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле поликлиники.

В день приема перед посещением врача пациент или его законный представитель должен заблаговременно за 15-20 минут до начала приема обратиться в регистратуру поликлиники, оплатить прием, получить талон и кассовый чек в регистратуре. Данный талон передать на приеме врачу или медицинской сестре. Также, необходимо получить амбулаторную карту в архиве по номеру талона. Карта пациента, записанного по предварительной записи, в день приема находится в кабинете врача. Кассовый чек является документом, подтверждающим факт оплаты медицинской услуги. Рекомендуем кассовые чеки хранить в течение трех лет.

### **III. Права и обязанности пациентов и иных посетителей поликлиники.**

Права и обязанности пациентов установлены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (глава 4).

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;
- информацию о фамилии, имени, 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;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации (ее структурного подразделения) при согласии другого врача;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- возмещение вреда, причиненного здоровью пациента при оказании ему медицинской помощи в данном медицинском учреждении, в соответствии с действующими законами РФ;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ в письменной форме от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам поликлиники, в которой ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд в соответствии с Порядком обращения граждан с жалобами и обращениями;

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;

получение дубликатов, копий справок, медицинских заключений, всех консультативных, диагностических исследований, выписок из амбулаторной карты пациента на основании письменного заявления пациента или его представителя при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (нотариально заверенная доверенность, свидетельство опекуна, свидетельство усыновителя).

Дубликаты, копии предоставляются в срок до 30 календарных дней с момента подачи заявления, в экстренных случаях – по решению руководства поликлиники.

Пациент и сопровождающие его посетители **обязаны:**

соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, а также иных посетителей поликлиники;

бережно относиться к имуществу поликлиники;

соблюдать чистоту, тишину в помещениях поликлиники, соблюдать правила пожарной безопасности;

уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, при необходимости пропускать лиц, нуждающихся в неотложной помощи;

предоставлять медицинскому работнику, оказывающему ему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях, аллергических реакциях, вредных привычках, проведенном ранее лечении;

выполнять медицинские предписания лечащего врача, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности;

сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи, информировать его об изменениях (ухудшении) состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (вход в отделения поликлиники в бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе). Соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

Посетители поликлиники не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей поликлиники. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ. При этом поликлиника (её работники) вправе осуществлять (производить) фото- и киносъёмку, звуко- и видеозапись посетителей поликлиники и использовать полученные материалы в качестве доказательства противоправных действий посетителей поликлиники. Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители поликлиники считаются предупрежденными о проведении в отношении их фото- и киносъёмки, звуко- и видеозаписи.

В целях обеспечения безопасности пациентов и сотрудников в регистратуре, холлах и коридорах поликлиники ООО «Центр реабилитации» ведется видеонаблюдение. В лечебных кабинетах видеонаблюдение не ведется.

Всем лицам, находящимся на территории поликлиники, **запрещается:**

распивать спиртные напитки, входить в поликлинику в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения;

самовольно проникать в служебные помещения поликлиники;

приносить в поликлинику легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легко бьющиеся предметы, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки, а также животных;

пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.);

передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах и всех подобных средствах в помещении поликлиники;

осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц;

производить фото- и видеосъемку (основание статья 13 Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»).

В случае несоблюдения изложенных правил поведения, персонал поликлиники имеет право требовать у пациента покинуть помещения поликлиники (в том числе при помощи охраны и правоохранительных органов).

#### **IV. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой.**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию поликлиники или к дежурному администратору (дежурному врачу) согласно графику приема граждан или обратиться в администрацию поликлиники в письменном виде.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в Журнал приема по личным вопросам. 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, о чем делается запись в Журнале приема по личным вопросам. В остальных случаях делается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрено 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 которое 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 либо 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.

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

Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами организации 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. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется его законному представителю.

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 на основаниях, предусмотренных законодательными актами (ст.13 ФЗ РФ от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ).

#### **VI. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.**

Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

Документы, подтверждающие временную нетрудоспособность, выдаются только при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (форма 095-у – для учащихся), или справка об освобождении от служебных обязанностей. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, выдаются лечащим врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы (учебы). В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в регистратуре поликлиники.

## **VII. График работы поликлиники и ее должностных лиц.**

График работы поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего распорядка поликлиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

Режим работы поликлиники и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения. График и режим работы утверждаются главным врачом.

Прием населения (больных и их родственников) руководителями поликлиники, главным врачом или его заместителем осуществляется по предварительной записи у секретаря (тел. **8(484)394-11-31**) понедельник – пятница с 8-30 до 16-30.

Посетители, нарушившие данные правила поведения, несут ответственность в соответствии с Российским законодательством.