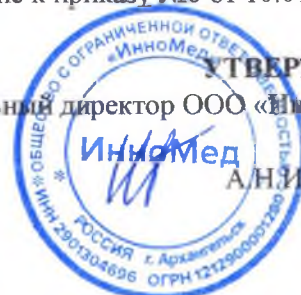


УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор ООО «ИнноМед»



## Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «ИнноМед»

### Общие положения

1. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «ИнноМед» (далее – Медицинская организация), являются организационно-правовым документом, определяющим в соответствии с законодательством РФ в сфере здравоохранения, поведение пациента в поликлинике и стационаре, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его законным представителем) и Медицинской организацией.

2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- 1) права и обязанности пациента;
- 2) порядок разрешения конфликтных ситуаций между Медицинской организацией и пациентом;
- 3) порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- 4) порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту;
- 5) график работы Медицинской организации и её должностных лиц;
- 6) информацию о платных медицинских услугах.
- 7) заключительные положения.

3. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

**Медицинская услуга** – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

**Медицинская помощь** - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

**Пациент** – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

**Лечащий врач** – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Медицинской организации.

4. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов обратившихся в Медицинскую организацию, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

5. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде Медицинской организации, а также размещаются на официальном сайте Медицинской организации.

## **1. Права и обязанности пациента**

### **1.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:**

- 1) уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- 2) выбор врача и выбор Медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- 3) профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в Медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 4) получение консультаций врачей-специалистов;
- 5) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 6) получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- 7) получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
- 8) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 9) возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи;
- 10) допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- 11) допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях – на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок Медицинской организации;
- 12) предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства в соответствии с законодательными актами;
- 13) отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- 14) 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;
- 15) на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов;
- 16) получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг.

### **1.2. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент обязан:**

- 1) принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- 2) своевременно обращаться за медицинской помощью;
- 3) уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

- 4) сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- 5) информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- 6) подписать информированное согласие на медицинское вмешательство;
- 7) ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- 8) своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- 9) немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- 10) в период пребывания в стационаре осуществлять прием лекарственных препаратов, назначенных пациенту в период амбулаторного лечения, только после согласования с лечащим врачом;
- 11) соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов Медицинской организации;
- 12) бережно относиться к имуществу Медицинской организации;
- 13) соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- 14) проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность.

### **1.3. Правила поведения пациентов и их законных представителей в круглосуточном стационаре**

1.3.1. В стационарных отделениях Медицинской организации устанавливается распорядок дня.

1.3.2. При стационарном лечении пациент может пользоваться личным бельем, одеждой и сменной обувью, принимать посетителей в установленные часы и специально отведенном месте, если это не противоречит санитарно-противоэпидемическому режиму.

1.3.3. В палате необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор должен незамедлительно помещаться в специальный бак для сбора бытовых отходов.

1.3.4. Пациент обязан соблюдать правила личной гигиены, тщательно и часто мыть руки.

1.3.5. В помещениях стационарных отделений запрещается:

- 1) хранить в палате верхнюю одежду, обувь, хозяйственные и вещевые сумки;
- 2) хранить в палате опасные и запрещенные предметы;
- 3) использовать нагревательные приборы, электрические кипяtilьники, чайники, телевизоры, магнитофоны и другие электроприборы;
- 4) использовать электронные устройства, имеющие электромагнитное излучение;
- 5) включать освещение, аудио, видео аппаратуру, телефоны, а также ходить по палате и отделению во время, предназначенное для сна и отдыха;
- 6) иметь колющие и режущие предметы, бьющуюся посуду;
- 7) использовать постельное белье, подушки и одеяла со свободных коек в палатах.

1.3.6. Продукты питания, не предусмотренные рационом питания, разрешаются к употреблению только по согласованию с лечащим врачом.

1.3.7. При лечении (обследовании) в условиях стационара пациент обязан:

- 1) соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями;

2) соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе предписанный лечащим врачом;

3) своевременно ставить в известность дежурный медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья;

4) незамедлительно сообщать врачу или медицинской сестре о повышении температуры, насморке, кашле, появлении одышки или других расстройств дыхания, рвоте, вздутии живота, появлении сыпи и т.д.

1.3.8. Самовольное оставление пациентом стационара расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые Медицинская организация ответственности не несет. Выписка пациентов производится лечащим врачом по согласованию с заведующим отделением стационара.

1.3.9. За нарушение режима и Правил внутреннего распорядка пациент может быть досрочно выписан с соответствующей отметкой в больничном листе. Нарушением, в том числе, считается:

- 1) грубое или неуважительное отношение к персоналу;
- 2) несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- 3) прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- 4) самовольное оставление Медицинской организации до завершения курса

лечения;

#### **1.4. На территории Медицинской организации запрещается:**

- 1) приносить в Медицинскую организацию огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества; спиртные напитки иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- 2) находиться в служебных помещениях Медицинской организации без разрешения;
- 3) изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- 4) посещать Медицинскую организацию с домашними животными, за исключением инвалидов по зрению с собакой – проводником, которую необходимо оставлять в специально отведенном для этой цели месте;
- 5) курить в помещениях Медицинской организации и на ее территории;
- 6) помещать на стендах объявления без разрешения администрации Медицинской организации;
- 7) запрещается доступ в здание и служебные помещения Медицинской организации лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц вызываются сотрудники правоохранительных органов.

## **2. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Медицинской организацией и пациентом**

2.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

2.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Медицинской организации согласно

графику приема граждан или обратиться к администрации Медицинской организации в письменном виде.

2.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений 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, о чем делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

2.5. 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.

2.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Медицинской организации, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

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

2.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Медицинской организации, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

### **3. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента**

3.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. Она должна содержать сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

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

### **4. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту**

4.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации, регламентировано действующим законодательством РФ.

4.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности, порядок выдачи которого утвержден нормативными документами Министерства здравоохранения РФ.

4.3. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья.

## **5.График работы Медицинской организации и её должностных лиц**

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

5.2. График работы Медицинской организации:

**Стационарное отделение:** круглосуточно (24/7)

**Дневной стационар:** понедельник-пятница с 8:00 до 21:00.

**Поликлиника:** понедельник-пятница с 8:00 до 21:00.

5.3.Режим работы Медицинской организации утверждается Генеральный директором.

5.4.В праздничные дни режим работы регламентируется приказом Генерального директора.

## **6.Информацию о платных медицинских услугах**

6.1. С перечнем оказываемых платных медицинских услуг пациент может ознакомиться на информационном стенде и на официальном сайте Медицинской организации.

6.2. Платные услуги предоставляются в соответствии с действующими законами РФ.

6.3. Платные услуги предоставляются только при согласии пациента, который должен быть уведомлен об этом предварительно.

6.4. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

6.5. При оказании пациенту платных услуг врачом, в установленном порядке, заполняется медицинская документация.

6.6 Отношения между Медицинской организацией и пациентом (его законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

## **7.Заключительные положения**

7.1. Настоящие Правила обладают одинаковой юридической силой для всех без исключения лиц, пользующихся услугами Медицинской организации.

7.2. Медицинская организация, а также пациенты или законные представители, несут обязательства по соблюдению Правил внутреннего распорядка для пациентов Медицинской организации.