

## **Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг ООО «МедСтандарт»**

### **I. Общие положения**

1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг ООО «МедСтандарт» (далее — Учреждение) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с Конституцией РФ, Гражданским Кодексом РФ, Федеральным законом РФ от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 29 ноября 2010 года № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом РФ от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» и иными нормативными правовыми актами, порядок обращения пациентов и посетителей в медицинский центр, порядок поведения в медицинском центре, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений — пациентом (его представителем) и Учреждением при получении медицинских услуг с целью реализации прав пациента, создания благоприятных условий для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения, повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей Учреждения.
2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органами государственной власти, настоящими Правилами, приказами, распоряжениями директора и/или главного врача медицинского центра и иными нормативными актами.
3. Настоящие Правила обязательны для персонала и всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в медицинскую организацию или ее структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациентов, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.
4. При обращении за медицинской помощью в амбулаторных условиях пациент либо его законный представитель с настоящими правилами знакомится устно в регистратуре на информационных стендах медицинской организации, в случае получения медицинской помощи в условиях круглосуточного и дневного стационаров — под роспись в медицинской карте стационарного больного, также на официальном сайте Учреждения в сети Интернет.
5. По другим вопросам, не предусмотренными данными Правилами, стороны руководствуются действующим законодательством.
6. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей Учреждения.

## II. Права пациента

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

- медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования. Право на медицинскую помощь иностранных граждан, проживающих и пребывающих на территории Российской Федерации, устанавливается законодательством Российской Федерации и соответствующими международными договорами Российской Федерации. Порядок оказания медицинской помощи иностранным гражданам определяется Правительством Российской Федерации;
- выбор врача и медицинской организации в порядке, утвержденном приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 26.04.2012 года № 406н «Об утверждении порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в медицинском центре в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с действующим законодательством;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и лекарственными препаратами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- защиту сведений составляющих врачебную тайну: о состоянии здоровья, диагнозе, факте обращения за получением медицинской помощи и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- получение в доступной для него форме информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья (результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе, о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанным с ним риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи), выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- в случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право обратиться с письменным обращением к должностным лицам Учреждения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам, контролирующим медицинскую организацию, либо в суд;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- допуск к нему посетителей, за исключением посещений детей до 14 лет;
- получение на основании письменного заявления отражающих состояние здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов в порядке и сроке, установленном действующим законодательством.

### **III. Обязанности пациента**

При обращении за медицинской помощью и ее получения пациент обязан:

- соблюдать настоящие правила внутреннего распорядка;
- соблюдать режим работы медицинского центра;
- представить необходимые для ведения персонифицированного учета документы: документ, удостоверяющий личность, полис обязательного (добровольного) медицинского страхования, страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (СНИЛС);
- дать письменное согласие на обработку персональных данных;
- оформить в установленном законодательством РФ порядке согласие на проведение медицинского вмешательства или отказаться от медицинского вмешательства;
- дать добровольное письменное согласие на получение платных медицинских услуг в порядке, установленном действующим законодательством РФ;
- в случае прохождения стационарного лечения в условиях круглосуточного и дневного пребывания соблюдать регламент работы стационаров, описанный в «Памятке пациентам, находящимся на лечении в стационарных условиях» (Приложение 1);
- соблюдать правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных угроз, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить об этом любому работнику Учреждения;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- соблюдать тишину, чистоту и порядок в помещениях медицинского центра, бережно относиться к имуществу центра;
- находиться в палате во время врачебного обхода, выполнения назначений и процедур;
- 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;
- выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача, в том числе в отношении лекарственных препаратов;
- информировать медицинский персонал в случае непонимания или неполного понимания предстоящего медицинского вмешательства, продолжения лечения;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи, при прохождении курса лечения (отдельных процедур) немедленно сообщать лечащему врачу о любых изменениях самочувствия;
- заботиться о своем здоровье, не совершать действий, наносящий ущерб здоровью других людей;
- соблюдать правила пользования бытовыми приборами и помещениями (холодильником, санузелом);
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим: сбор отходов производить в специально отведенные места, входить в кабинеты в сменной обуви (бахилах), верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
- соблюдать правила личной гигиены, тщательно и чисто мыть руки;
- соблюдать иные обязанности граждан в сфере охраны здоровья, установленные действующим законодательством РФ.

### **IV. Пациенту запрещается**

Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-противоэпидемических правил, обеспечения личной безопасности работников медицинского центра пациентов и

посетителей в зданиях, служебных помещениях, а также на территории медицинского центра **ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

- проносить в здания и кабинеты Учреждения 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;
- проносить крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т. п.);
- мусорить в помещениях и на территории Учреждения, бросать на пол, в унитазы и раковины использованные марлю, вату и другой мусор, выбрасывать мусор из окон и кормить пищевыми отходами птиц;
- входить в кабинеты Учреждения без сменной обуви, в головных уборах, верхней одежде;
- находиться в служебных помещениях, помещениях, в которых осуществляются ремонтные работы;
- курение в помещениях и на территории Учреждения;
- приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства в помещениях и на территории Учреждения;
- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- выносить из Учреждения медицинские документы, полученные для ознакомления, изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории объявления без разрешения администрации;
- производить аудио, фото и видеосъемку в которых возникает риск нарушения врачебной тайны в отношении других пациентов и посетителей медицинского центра;
- представителям средств массовой информации проводить аудио, фото и видеосъемку без согласования с администрацией;
- находиться в служебных помещениях Учреждения без согласования с соответствующим должностным лицом;
- выполнять функции торговых агентов и находиться в помещениях и на территории медицинского центра, за исключением организаций, имеющих официальный договор заключенный с Учреждением;
- оставлять в гардеробе в верхней одежде деньги, ценные вещи, в противном случае администрация Учреждения за сохранность денег и ценных вещей, оставленных в гардеробе, ответственности не несет;
- оставлять несовершеннолетних детей без присмотра на всей территории Учреждения;
- громко разговаривать, шуметь и хлопать дверьми;
- посещать Учреждение с животными.

## **V. Особенности внутреннего распорядка консультативно-диагностического отделения**

1. Медицинская помощь населению в консультативно - диагностическом отделении Учреждения оказывается в плановом порядке, по нижеследующим адресам:
  - г.Валуйки ул.Октябрьская, 31 - ежедневно с 07:30 до 19:30, без выходных;
  - г.Валуйки ул.Пушкина, 67 - рабочие дни с 08:00 до 17:00. Суббота - выходной день, воскресенье с 08:00 до 15:00;
  - г.Новый Оскол - с 08:00 до 17:00. Суббота, воскресенье - выходные дни.
2. При обращении в регистратуру пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность, действующий страховой полис обязательного (добровольного) страхования и страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (СНИЛС).
- 2.1. В регистратуре Учреждения при первичном обращении на пациента заводится

карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте:

- фамилия, имя, отчество;
- пол;
- дата рождения;
- 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;
- номер страхового медицинского полиса;
- контактный номер телефона (личный и по желанию доверенного лица).

3. Медицинская карта пациента является собственностью Учреждения и хранится в регистратуре. Не подлежит выносу за пределы территории Учреждения.

4. Время, отведенное на прием больного, определено действующими расчетными нормативами. По клинической ситуации это время может быть увеличено или уменьшено в зависимости от необходимости для оказания полноценного приема. Пациенту в регистратуре указывается ориентировочное время приема врачом.

5. Подробную информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам-специалистам, о времени и месте приема **главным врачом** Учреждения пациент может получить в регистратуре в устной форме, путем обращения в колл-центр по контактным телефонам: 8(47-25) 46-99-46, 46-99-36.

## **VI. Первичный и повторный приемы врача-специалиста**

1. Под первичным приемом, в рамках настоящих Правил, понимается первичное обращение к конкретному врачу-специалисту и последующие обращения к этому врачу более чем через два месяца с момента первого обращения, независимо от причины обращения.

2. Под повторным приемом, в рамках настоящих Правил, понимается повторное обращение к одному врачу-специалисту в течение двух месяцев с момента первичного обращения.

3. Если с момента первичного обращения к специалисту прошло более двух месяцев, следующий прием того же специалиста считается первичным.

4. Обращение пациента к тому же врачу-специалисту, имевшее место быть в течение двух месяцев в других Учреждениях, не является основанием для оформления обращения к данному специалисту в Учреждении как повторного.

## **VII. Порядок разрешения конфликтных ситуаций**

1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений регулируется в соответствии с Федеральным законом РФ от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иными нормативно-правовыми актами, регламентирующими порядок рассмотрения жалоб и обращений.

2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Учреждения согласно графику приема граждан или обратиться в администрацию Учреждения в письменном виде.

3. Письменное обращение, поступившее в администрацию Учреждения, рассматривается в сроки и порядке, установленные действующим законодательством

4. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Учреждения, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении или же выдается нарочно.

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

1. На основании действующего законодательства, сведения о факте обращений гражданина за медицинской помощью, состояния его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.
2. Пациенту (его законному представителю) информация о состоянии его здоровья предоставляется в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, или иными уполномоченными должностными лицами в рамках своей компетентности. Средний и младший медицинский персонал информацию о состоянии здоровья пациента, диагнозе о проводимом лечении пациенту (его законному представителю) НЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ!
3. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация, в случае, если она указана лично пациентом в карте стационарного или амбулаторного больного.
4. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю (при наличии оформленных в соответствии с законодательством документов, подтверждающих полномочия на получение данной информации), а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение - супругу, супруге, и при его (ее) отсутствии близким родственникам (отец, мать, дети).
5. Информация о заболевании, диагнозе, прогнозе лечения пациента по средствам телефона, факсимильной, электронной почты, не предоставляется.
6. Сведения о том, кому из законных представителей пациента, работником Учреждения может передаваться медицинская информация о пациенте, заносится со слов пациента в медицинскую карту и собственноручно им подписываются.
7. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.
8. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.
9. Информация, составляющая врачебную тайну, может предоставляться третьим лицам без согласия пациента и его законных представителей по основаниям, предусмотренным действующим законодательством РФ .
10. Информация о состоянии здоровья пациента не может быть предоставлена пациенту против его воли.

## **IX. Порядок оформления и выдачи справок и медицинских заключений.**

1. Порядок оформления и выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность (справок, медицинских заключений), а также выписок из медицинской документации регламентирован действующим законодательством РФ.
2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность гражданина, является листок нетрудоспособности, порядок выдачи которого утвержден приказом Министерства здравоохранения РФ от 23.11.2021 г. № 1089н “Об утверждении условий и порядка формирования листков нетрудоспособности в форме электронного документа и выдачи листков нетрудоспособности в форме документа на бумажном носителе в случаях, установленных законодательством Российской Федерации”.
3. Порядок выдачи Учреждением справок и медицинских заключений регламентирован приказом Министерства здравоохранения РФ от 14.09.2020 г. № 972н «Об утверждении порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений».

4. Пациенту, либо уполномоченному представителю пациента, на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и документа подтверждающего полномочия представителя гражданина, в том числе законного, могут выдаваться дубликаты, копии справок, медицинских заключений.
5. Сведения о выдаче справки либо ее дубликата вносятся в медицинскую карту пациента.