

## **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ООО «Джордж - Поликлиника»**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Правила внутреннего распорядка (далее по тексту, также, Правила) являются организационно-правовым документом для пациентов ООО «Джордж - Поликлиника» (далее — медицинский центр), разработаны в соответствии с федеральным законом №323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», иными нормативными актами.

1.2. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в медицинский центр, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей предоставления пациенту медицинских услуг надлежащего объема и качества.

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- общие положения;
- порядок обращения пациента;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между медицинским центром и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи больничных листов, справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на сайте медицинского центра в сети «Интернет», на информационном стенде (стойке), где любой обратившийся может с ними ознакомиться. Кроме того, о Правилах пациента либо его законного представителя информируют устно перед заключением договора возмездного оказания медицинских услуг.

### **2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА**

2.1. В медицинском центре медицинские услуги оказываются в амбулаторных условиях.

2.2. В случае обращения пациентов с заболеваниями (состояниями), при которых отсутствует возможность оказания медицинских услуг в медицинском центре, персонал медицинского центра направляет пациента для получения необходимой медицинской помощи в соответствующую медицинскую организацию.

2.3. Медицинская помощь в экстренной форме, т. е. при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента, в медицинском центре оказывается безотлагательно и бесплатно.

2.4. В случае обращения в медицинский центр пациентов, в отношении которых

имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, медицинский центр передает сведения в территориальные органы МВД России.

2.5. В случаях обращения в медицинский центр пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациент направляется в инфекционное медицинское учреждение.

2.6. При необходимости получения медицинских услуг пациент обращается в регистратуру медицинского центра, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу.

2.7. Прием пациентов врачами медицинского центра проводится согласно графику работы. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания экстренной либо неотложной медицинской помощи.

2.8. Предварительная запись пациента на прием к врачу медицинского центра осуществляется посредством:

- личного обращения в регистратуру;
- звонка по телефону регистратуры (4234)35-87-35.

2.9. При входе в медицинский центр пациенту рекомендуется надеть бахилы. Бахилы посетителям медицинского центра предоставляются бесплатно.

2.10. Верхнюю одежду пациент должен оставить в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается.

2.11. При обращении пациента в медицинском центре заводится медицинская карта, для оформления которой пациент сообщает свои паспортные данные.

2.12. Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика работы врача и пожеланий пациента.

2.13. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.

2.14. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить медицинский центр по телефону (4234)35-87-35 в возможно короткие сроки.

2.15. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения.

2.16. При первичном обращении в медицинский центр или в случае изменения условий предоставления медицинских услуг, с пациентом либо представителем пациента заключается договор возмездного оказания медицинских услуг.

2.17. Медицинский центр гарантирует конфиденциальность информации, составляющей врачебную тайну.

2.18. Медицинский центр осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора. Медицинский центр обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

### 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. При обращении за получением медицинских услуг и их получении пациент имеет право на:

3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников медицинского центра.

3.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинских услуг.

3.1.3. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям.

3.1.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу.

3.1.5. Выбор лечащего врача (с учетом согласия врача).

3.1.6. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с действующим законодательством.

3.1.7. Отказ от получения медицинских услуг, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами.

3.1.8. Обращение с жалобой к должностным лицам медицинского центра, а также в контролирующие и /или надзорные органы или в суд.

3.1.9. Сохранение работниками медицинского центра 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 законодательством.

3.1.10. Получение в доступной для него форме 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:

3.2.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья.

3.2.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью.

3.2.3. Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов.

3.2.4. Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях, т.к. сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.

3.2.5. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача.

3.2.6. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.

3.2.7. Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов (ст.27 п.3 Федерального закона №323-ФЗ).

3.2.8. Бережно относиться к имуществу медицинского центра.

#### 4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В МЕДИЦИНСКОМ ЦЕНТРЕ

4.1. Категорически запрещается:

- курение на территории медицинского центра;

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

- разговаривать по мобильному телефону;

- грубить персоналу медицинского центра или иным лицам, находящимся в медицинском центре (при некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев);

4.2. Нахождение сопровождающих, кроме законных представителей пациента, лиц в медицинском кабинете допускается только с разрешения врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.3. В помещениях медицинского центра необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальные урны, находящиеся в вестибюлях медицинского центра.

4.4. Соблюдать правила личной гигиены.

4.5. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

4.6. Персонал медицинского центра имеет право прекратить предоставление услуг (за исключением случаев оказания медицинской помощи в экстренной форме) и удалить нарушителя Правил из медицинского центра, а также обратиться за защитой в правоохранительные органы.

## 5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ МЕДИЦИНСКИМ ЦЕНТРОМ И ПАЦИЕНТОМ

5.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обратиться с претензией (жалобой), которая подается через регистратуру и передается на рассмотрение главному врачу. Претензия (жалоба) может быть также изложена в книге жалоб и предложений либо направлена через форму обратной связи сайта медицинского центра в сети «Интернет». Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

5.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 10 дней с момента её получения медицинским центром. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время. На претензию (жалобу), размещенную на сайте медицинского центра, ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

## 6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту либо его представителю в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами медицинского

центра. Информация, предоставляемая по желанию пациента либо его законного представителя, 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.

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

## 7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ БОЛЬНИЧНЫХ ЛИСТОВ, СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

7.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

7.2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность пациента, являются установленной формы листок нетрудоспособности, порядок выдачи которого утвержден приказом Министерства здравоохранения и социального развития России от 29.06.2011 № 624н.

7.3. Для оформления листка нетрудоспособности пациент обязан предоставить медицинскому центру свой паспорт, а также точные данные о месте работы.

7.4. В случаях, установленных действующим законодательством, возможно оформление нетрудоспособному пациенту листка освобождения от служебных обязанностей.

7.5. По просьбе пациента ему может быть выдана справка или выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления пациента ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.