



**ЗДРАВ
ГОРОД**
сеть клиник

Директор ООО «Медицинский центр «ЗДРАВГОРОД»



УТВЕРЖДАЮ:

Овчинников А.В.

«01» июля 2024г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ

1. Общие положения.

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение Пациента в медицинской организации, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - Пациентом (законным представителем Пациента) и медицинской организацией и распространяются на всех Посетителей, обращающихся в медицинскую организацию.

1.2. Правила разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав Пациентов, создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Правила размещаются на общедоступном месте на территории медицинской организации, а также на официальном сайте. Факт ознакомления Пациента с Правилами подтверждается путем подписания договора на оказание платных медицинских услуг.

1.4. Отношения между медицинской организацией и Пациентом (его законным представителем), Посетителями в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

2. Правила поведения Пациентов и Посетителей

2.1. В помещениях Клиники и ее структурных подразделений запрещается:

- 1) нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- 2) курение в зданиях и помещениях и на территории Клиники
- 3) распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- 4) появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- 5) пользоваться парфюмом перед приемом
- 6) игры в азартные игры;
- 7) громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

8) пользование мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований; прослушивать громко голосовые сообщения в зоне ожидания пациентов;

9) пользование служебными телефонами;

10) выбрасывание мусора, отходов в непредназначенные для этого места.

2.2. При обращении за медицинской помощью в Клинику и ее структурных подразделениях Пациент обязан:

1) соблюдать внутренний распорядок работы Клиники, тишину, чистоту и порядок;

2) исполнять требования пожарной безопасности, а при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, должен немедленно сообщить об этом персоналу;

3) выполнять требования и предписания медицинских и иных работников;

4) 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;

5) уважительно относиться к персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим Пациентам и Посетителям;

6) бережно относиться к имуществу Клиники и других Пациентов, и Посетителей;

7) являться на прием к врачу в назначенные дни и часы;

Пациент обязан явиться в клинику за 15 минут до назначенного времени для того чтобы медицинские работники смогли заполнить необходимую для приема медицинскую документацию.

В случае отмены приема, пациент обязан уведомить об этом клинику не менее, чем за 12 часов до времени, забронированного для приёма.

В случае, если пациент опоздал к назначенному времени начала приема более, чем на 20% времени, забронированного для приёма, клиника оставляет за собой право отменить этот приём.

8) соблюдать лечебно-охранительный режим и рекомендации, предписанные лечащим врачом.

9) Число посетителей, сопровождающих пациента не может быть более 1 человека, за исключением тех случаев, когда пациент не может передвигаться без посторонней помощи

10) В случае, если пациент явился с ребёнком, клиника не несёт ответственности за ребёнка, оставленного без присмотра на территории клиники.

Клиника не осуществляет присмотр за детьми, ожидающими на территории клиники.

3. Правила поведения Пациентов в дневном стационаре

3.1. В дневном стационаре Клиники устанавливается специальный распорядок дня.

3.2. При лечении в дневном стационаре Пациент может пользоваться личным бельем и сменной обувью.

3.3. В палате дневного стационара необходимо поддерживать чистоту и порядок.

3.4. Пациент обязан соблюдать правила личной гигиены.

3.5. В помещении дневного стационара Клиники 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 кипятильники, чайники
- 4) использовать электронные устройства, имеющие электромагнитное излучение;
- 5) включать аудио, видео аппаратуру, телефоны на громкость, способную доставить дискомфорт другим пациентам или медицинскому персоналу дневного стационара

б) иметь колющие и режущие предметы, бьющуюся посуду;

3.6. При лечении (обследовании) в условиях дневного стационара Пациент обязан:

- 1) соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (раковина, санузел);
- 2) соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе предписанный лечащим врачом;
- 3) своевременно ставить в известность медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья;
- 4) незамедлительно сообщать медицинскому персоналу о повышении температуры, насморке, кашле, появлении одышки или других расстройств.

3.7. Клиника не несет какую-либо ответственность за вред здоровью Пациента, причиненный вследствие не соблюдения Пациентом рекомендаций лечащего врача.

4. Правила обращения за медицинской помощью

4.1. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны

здоровья граждан в Российской Федерации» является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

4.2. В случае самостоятельного обращения граждан по экстренным показаниям, медицинским персоналом оказывается необходимая неотложная или экстренная помощь, решается вопрос о необходимости госпитализации.

4.3. В случае обращения в Клинику Пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, Пациент, в соответствии с показаниями, направляется для госпитализации в стационар. При отказе от госпитализации, если состояние Пациента позволяет, он может быть отправлен домой.

В любом из этих случаев, передается подается экстренное извещение в ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии».

4.4. Прием Пациентов врачами проводится согласно записи. Предварительная запись Пациента на прием к врачу осуществляется по телефону или личном обращении.

Накануне перед приёмом, администраторы Клиники позвонят пациенту, чтобы получить подтверждение намерения явиться на прием. В случае, если пациент не подтвердил, любым доступным способом, своё намерение явиться, клиника оставляет за собой право отменить приём

Начало приема может быть задержано лечащим врачом по причине необходимого дополнительного времени для оказания медицинской помощи предыдущему пациенту, а также в случае оказания экстренной и неотложной медицинской помощи. Врач может прервать прием Пациентов для оказания неотложной или экстренной медицинской помощи.

5. Права и обязанности Пациента

5.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении Пациент имеет право на:

1) соблюдение этических и моральных норм, а также уважительного и гуманного отношения со стороны медицинского персонала и иных работников Клиники;

2) оказание медицинской помощи с учетом его физического состояния и с соблюдением по возможности культурных и религиозных традиций Пациента;

3) обеспечения ухода при оказании медицинской помощи;

- 4) выбор врача, с учетом согласия врача;
- 5) получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- 6) профилактику, диагностику, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 7) получение консультаций врачей-специалистов;
- 8) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 9) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах Пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 10) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 11) отказ от медицинского вмешательства;
- 12) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- 13) допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- 14) обращение с жалобой к должностным лицам, а также к должностным лицам вышестоящей организации или в суд;
- 15) 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.

6.2. Пациент обязан:

- 1) принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- 2) своевременно обращаться за медицинской помощью;
- 3) уважительно относиться к медицинскому персоналу и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- 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;
- 5) своевременно и точно выполнять медицинские предписания;
- 6) сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- 7) соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники;
- 8) бережно обращаться с оборудованием и инвентарём Клиники, нести за порчу мебели и оборудования материальную ответственность;
- 9) строго соблюдать правила личной гигиены;
- 10) не нарушать тишину в Клинике.

- 11) соблюдать санитарно-гигиенические нормы;
- 12) соблюдать правила запрета курения в Клинике.

6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Клиникой и Пациентом

6.1. В случае нарушения прав Пациента, он (его законный представитель) может обращаться с жалобой к руководителю Клиники. При желании обратиться пациент может использовать специальный бланк, либо оформить жалобу самостоятельно в произвольной форме. Специальный бланк пациент может получить в регистратуре клиники.

8. Правила предоставления информации о состоянии здоровья Пациентов

8.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту лично в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом. 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.

8.2. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме Пациенту или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если Пациент разрешил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

8.3. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья в порядке, установленном действующим законодательством.

8.4. Пациент либо его законный представитель имеет право получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, в порядке, установленном действующим законодательством.

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

9. Информация о платных медицинских услугах и порядке их оказания

10.1. Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить услугу сверх Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи, в соответствии с постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006».

10.2. Платные услуги предоставляются только при согласии Пациента, который должен быть уведомлен об этом предварительно.

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

10.4. При оказании Пациенту платных услуг врачом, в установленном порядке, заполняется медицинская документация. После оказания платной услуги Пациенту выдаётся медицинское заключение в порядке, установленном действующим законодательством.

11. Ответственность

11.1. Нарушение настоящих Правил, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

11.2. За нарушение режима и настоящих Правил, Пациент может быть досрочно выписан с соответствующей отметкой в листке нетрудоспособности.

8.3. Нарушением, в том числе, считается:

- 1) грубое или неуважительное отношение к персоналу;
- 2) неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
- 3) несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- 4) прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- 5) самовольное оставление Клиники до завершения курса лечения;
- 6) отказ от направления или несвоевременная явка на Врачебную комиссию.