

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

1. Общие положения

В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 № 323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее – Правила) медицинской организации ООО «Айси-Мед» (в дальнейшем - Учреждение) являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации, правила поведения пациентов (их представителей) во время нахождения в ООО «Айси-Мед», а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и Учреждением.

1.2. Настоящие Правила включают:

- Порядок обращения в Учреждение;
- Права пациентов;
- Правила поведения пациентов и иных посетителей Учреждения;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи справок, документов, выписок из медицинской документации;
- График работы Учреждения и его должностных лиц;
- Ответственность за нарушение настоящих Правил.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов Учреждения, их законных представителей, а также иных посетителей Учреждения.

1.4. Настоящие Правила подлежат размещению на официальном сайте Учреждения в сети Интернет icmed.ru (далее – Официальный сайт), а также на информационных стендах Учреждения.

1.5. Пациенты (их представители), заказчики платных медицинских услуг подлежат ознакомлению с настоящими Правилами до подписания договора на оказание платных медицинских услуг.

2. Порядок обращения пациентов в Учреждение.

2.1. Пациентами Учреждения являются:

- лица, обратившиеся в Учреждение на основании Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Приказа Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 26 апреля 2012 г. №406н «Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»
- лица, обратившиеся в Учреждение на основании договора на оказание платных медицинских услуг, заключённого между Поликлиникой и гражданином (потребителем услуги), либо иным лицом (юридическим или физическим), являющимся заказчиком услуги.

2.2. При обращении гражданина за получением разовой платной медицинской услуги ему оформляется разовый прием при оформлении договора и медицинской карты амбулаторного больного после полной оплаты услуги.

2.3. При первичном обращении в Учреждение на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую на основании документа, удостоверяющего личность, вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (при наличии), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес регистрации, серия и номер документа, удостоверяющего личность. В медицинскую амбулаторную карту вносятся также серия и номер страхового медицинского полиса, адрес фактического проживания. При оформлении медицинской карты пациент заполняет согласие на обработку персональных данных.

2.4. Медицинская карта пациента является собственностью Учреждения и должна храниться в картохранилище. Запрещается самовольный вынос медицинской карты с территории Учреждения без согласования с администрацией Учреждения.

2.5. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент или его законный представитель записывается на приём к врачу при непосредственном

обращении к администратору Учреждения, либо по телефонам +7 3822 -22-64-25, +7 3822-21-08-60

2.6. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является оформление информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство.

2.7. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом, пациент может получить у дежурного администратора в устной форме, по телефонам, указанным на официальном сайте Учреждения.

2.8. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут, Учреждение вправе перенести время приема на ближайшее свободное время (иную, согласованную с пациентом дату), а на освободившееся время записать другого пациента.

2.9. При задержке планового приема врачом более чем на 15 минут по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам (оказание экстренной или неотложной медицинской помощи иным пациентам, в том числе обратившимся с острой болью), ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.

3. **Права пациентов**

3.1. 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 медицинской помощи
- оказание медицинских услуг в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотрительных законодательством Российской Федерации
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации
- получение в доступной форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии здоровья
- иные права, установленные законодательством в сфере охраны здоровья граждан и договором оказания платных медицинских услуг (в случае его заключения).

3.2. Право на внеочередное оказание медицинской помощи имеют:

- участники Великой Отечественной войны, инвалиды Великой Отечественной войны и приравненные к ним категории граждан
- лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»
- военнослужащие, проходившие военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии в период с 22 июня 1941 года по 3 сентября 1945 года, не менее шести месяцев
- военнослужащие, награжденные орденами или медалями СССР за службу в указанный период
- лица, работавшие в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог
- ветераны боевых действий
- члены семьи погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий;

- Герои Социалистического Труда;
- полные кавалеры ордена Славы;
- Герои Советского Союза;
- Герои Российской Федерации;
- члены семей Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы;
- полные кавалеры ордена Трудовой Славы;
- вдовы (вдовцы) Героев Социалистического Труда или полных кавалеров ордена Трудовой Славы, не вступившие в повторный брак (независимо от даты смерти (гибели) Героя Социалистического Труда или полного кавалера ордена Трудовой Славы);
- граждане, признанные пострадавшими от политических репрессий;
- реабилитированные лица
- лица, награжденные нагрудным знаком «Почетный донор России»
- граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие радиационных катастроф
- иные категории граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.3. Основанием для оказания медицинской помощи вне очереди является документ, подтверждающий принадлежность гражданина к одной из категорий граждан, которым в соответствии с законодательством Российской Федерации предоставлено право на внеочередное оказание медицинской помощи.

3.4. Гражданин, имеющий право на внеочередное оказание медицинской помощи, обращается непосредственно к дежурному администратору Поликлиники, работники которой организуют ему внеочередной прием дежурного врача, либо врача-специалиста, при наличии медицинских показаний и отсутствии записанного на это время пациента. При необходимости выполнения диагностических исследований и лечебных манипуляций гражданам, имеющим право на внеочередное оказание медицинской помощи, лечащий врач по возможности организует их предоставление в первоочередном порядке.

3.5. Пациенты, нуждающиеся в экстренной медицинской помощи, принимаются врачами-специалистами вне очереди.

4. Правила поведения пациентов и иных посетителей Учреждения.

4.1. Пациент, его законный представитель, иные посетители Учреждения обязаны:

- соблюдать настоящие Правила
- соблюдать нормы поведения в общественных местах
- соблюдать тишину, чистоту и порядок в помещениях Учреждения
- бережно относиться к имуществу Учреждения
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также лиц, нуждающихся в оказании экстренной медицинской помощи
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Учреждения;
- предоставлять медицинскому работнику, оказывающему медицинскую помощь, известную достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях
- выполнять медицинские предписания, находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности; сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи
- являться на приём к врачу или на диагностические исследования в назначенное время, согласно записи
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: входить в отделения Поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе

- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Учреждения.
- 4.2. Пациенты и иные посетители Учреждения не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов, посетителей и сотрудников Учреждения. 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. При этом Учреждение (Работники) вправе осуществлять (производить) фотосъёмку, звуко- и видеозапись лиц находящихся на территории Учреждения и использовать полученные материалы в качестве доказательства правонарушения. Ознакомившись с настоящими Правилами, пациент и иные посетители поликлиники считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото- и киносъёмки, звуко- и видеозаписи.
- 4.3. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористических актов, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:
- проносить на территорию Учреждения крупногабаритные вещи (хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины, коробки и др.)
 - проносить в Учреждение огнестрельное, газовое и холодное оружие, легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, колющие и легкобьющиеся и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих
 - посещать Учреждение с домашними животными
 - курить на территории Учреждения, в том числе на крыльце, лестничных площадках, в туалетах, в коридорах, кабинетах и других помещениях
 - находиться на территории и помещениях Учреждения, в состоянии алкогольного, наркотического и иного токсического опьянения
 - самовольно проникать в служебные помещения Учреждения
 - пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.)
 - пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Перед входом в кабинет врача рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве
 - громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;
 - выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и работникам Учреждения, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием. Все претензии излагаются пациентами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, и/или настоящими Правилами
 - производить фото- и видеосъемку на территории Учреждения без предварительного разрешения руководства Учреждения.
 - передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, детских колясках и использовать другой спортивный инвентарь в помещении Учреждения
 - выполнять в помещениях Учреждения функции торговых агентов (представителей), находиться в помещениях поликлиники в иных коммерческих целях
 - осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц. Размещать в помещениях и на территории Учреждения объявления без разрешения руководства Учреждения
 - оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Учреждения.

5. **Порядок разрешения конфликтных ситуаций**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководству Учреждения или к Главному врачу Учреждения в письменном виде.

5.2. 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 дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.3. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

5.4. Пациент (его законный представитель) в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование Учреждения, 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.

5.5. Письменное обращение, поступившее руководству Учреждения, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

5.6. Ответ на письменное обращение, поступившее руководству Учреждения, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

6.1. Информация о состоянии здоровья (далее – Информация) предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными медицинскими работниками Учреждения. Информация 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 не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания Информация сообщается в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

6.3. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, Информация предоставляется законному представителю.

6.4. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

6.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

7. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

7.1. Порядок выдачи документов, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.

7.2. 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, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны (не более 1 – го экземпляра).

7.3. Медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, отражающие состояние здоровья пациента, предоставляются на основании письменного заявления пациента либо его законного представителя. Максимальный срок выдачи медицинских документов с момента регистрации запроса в медицинской организации не должен превышать 30 дней. Способ получения документов определяется заявителем: на бумажном носителе – при личном обращении или по почте (осуществляется заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении), в форме электронных документов – посредством направления в личный кабинет пациента (его законного представителя).

7.4. В случае смерти пациента родственники имеют право на ознакомление с медицинской документацией после предоставления документов, подтверждающих родство. В случае отсутствия сделанного ранее при жизни самим пациентом запрета на предоставление сведений, содержащих врачебную тайну в отношении своего здоровья, родственники умершего допускаются к ознакомлению с меддокументацией умершего, допускается фотофиксация материалов силами заявителя.

8. График работы МО «Айси-Мед» и ее должностных лиц

8.1. Режим работы МО «Айси-Мед»: с понедельника по пятницу с 11.00 часов до 17.00 часов. График работы в предпраздничные и праздничные дни может отличаться, обо всех изменениях в графике работы Учреждения можно узнать по телефонам дежурных администраторов, указанных на Официальном сайте icmed.ru, либо при непосредственном обращении в регистратуру.

8.2. График работы должностных лиц определяется Правилами внутреннего трудового распорядка с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации, и размещается на Официальном сайте.

8.3. Прием пациентов (их законных представителей) главным врачом или директором осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на Официальном сайте или при обращении в регистратуру.

9. Ответственность за нарушение настоящих Правил

9.1. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с несоблюдением указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

9.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, работники Поликлиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников охраны и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации. В подобных ситуациях медицинская помощь будет оказываться в объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, после чего нарушители общественного порядка будут удаляться из здания и помещений Поликлиники сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов.

9.3. При нарушении правил общественного порядка пациентами, прикрепленными к Поликлинике на основании договора оказания платных медицинских услуг (в т.ч. договора добровольного медицинского страхования) настоящих Правил и/или условий договора, Поликлиника вправе снять пациента с медицинского обслуживания без права повторного прикрепления.

9.4. Воспрепятствование осуществлению оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам Учреждения, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка на территории Учреждения, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.