

**ПРАВИЛА**  
**внутреннего распорядка для пациентов ООО «Первый»**

**I. Общие положения**

1. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Первый» (далее – Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», иными законами и подзаконными актами Российской Федерации и Ростовской области, Порядком обязательного информирования граждан при их обращении в ООО «Первый», Порядком работы с обращениями граждан в ООО «Первый» и иными локальными нормативными актами ООО «Первый» (далее – Организация) в целях обеспечения законных прав граждан при их обращении за медицинской помощью и нахождении в медицинских подразделениях Организации, прав Организации, ее руководства, работников и третьих лиц.
2. Правила являются внутренним нормативным документом Организации, регламентирующим правила поведения граждан при их обращении за медицинской помощью и нахождении в Организации, сопровождающих их лиц и законных представителей (далее – пациент).
3. Правила обеспечивают благоприятные и безопасные условия для оказания пациентам своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.
4. Правила включают общие положения, порядок информирования пациентов о Правилах, права и обязанности пациентов, руководства и работников Организации и правила поведения пациентов.
5. Правила обязательны для всех пациентов в период их пребывания в Организации, для работников Организации в части обеспечения возможности исполнения Правил пациентами, а также иных лиц, находящихся в Организации.

**II. Информирование пациентов и иных граждан о Правилах**

6. Информирование пациентов о Правилах осуществляется в соответствии с Порядком обязательного информирования граждан при их обращении в ООО «Первый» путем публичного размещения Правил на стендах в общедоступных помещениях и на официальном сайте Организации, а также, в случае необходимости, путем персонального информирования работниками Организации.
7. Информирование пациентов о Правилах осуществляется в простой, доступной и понятной форме.
8. Работники Организации обязаны информировать пациентов о Правилах в пределах своей компетенции.
9. Работники Организации несут ответственность за информирование пациентов о Правилах в соответствии со своими должностными обязанностями.

**III. Права и обязанности пациента**

10. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:
  - 1) уважительное и гуманное отношение со стороны работников Организации и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
  - 2) получение информации о фамилии, имени, отчестве (при наличии), должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи, об уровне их профессиональной подготовки и опыте работы по специальности;
  - 3) обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
  - 4) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
  - 5) выбор, в том числе при добровольной смене, лечащего врача при условии его согласия;
  - 6) медицинское вмешательство при условии полного и достаточного информирования в соответствии с действующими законодательными актами, оформленного в письменной форме в виде добровольного информированного согласия пациента на медицинское вмешательство;
  - 7) отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи при условии полного и достаточного информирования в соответствии с действующими законодательными актами, оформленного в

письменной форме в виде добровольного информированного отказа пациента от медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

- 8) обращение с жалобой к должностным лицам Организации, а также в органы государственного контроля/надзора или в суд;
- 9) сохранение работниками Организации в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведениях, полученных при его обследовании и лечении, а также полученных от него любыми работниками Организации в устной и письменной форме, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- 10) получение от лечащего врача или иного должностного лица Организации в пределах его компетенции полной и достоверной информации о состоянии своего здоровья, результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, о применяемых методах диагностики и лечения, связанных с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях в доступной и понятной для него (либо его законного представителя) форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии;
- 11) выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 12) использование холла, коридоров, туалета для посетителей, гардероба и других общедоступных помещений Организации по их назначению.

#### 11. Пациент обязан:

- 1) принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- 2) своевременно обращаться за медицинской помощью;
- 3) уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;
- 4) предоставлять лечащему врачу и/или среднему медицинскому работнику Организации, 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) предоставлять лечащему врачу полную и достоверную информацию о принимаемых лекарственных средствах и установленных имплантах;
- 6) пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз о состоянии здоровья;
- 7) своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача и других медицинских специалистов Организации;
- 8) сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- 9) после проведения медицинских вмешательств покидать Организацию только с разрешения лечащего врача;
- 10) немедленно сообщать лечащему врачу или, в случае его недоступности, другим медицинским работникам Организации, медицинским регистраторам или руководителю информацию об ухудшении самочувствия и иных существенных изменениях в состоянии своего здоровья;
- 11) бережно относиться к имуществу Организации;
- 12) соблюдать Правила, в том числе правила поведения пациента в Организации.

#### **IV. Правила поведения пациента в Организации**

#### 12. В помещениях Организации и на прилегающей территории (ближе 15 метров от входа) пациент обязан:

- 1) соблюдать законные права и интересы других пациентов, Организации, ее работников или иных лиц;
- 2) соблюдать федеральные законы и подзаконные акты, законы Ростовской области и иные нормативно-правовые акты, регламентирующие поведение граждан в общественных местах и в медицинских организациях;
- 3) соблюдать санитарно-гигиенический режим, в том числе:
  - чистоту, тишину и порядок;
  - правила личной гигиены;
  - использовать личные средства индивидуальной защиты от респираторной инфекции в случае простудного заболевания или наличия любых его признаков, а также в период эпидемий гриппа и

других инфекционных заболеваний;

- при входе в Организацию снимать верхнюю одежду и помещать ее в гардероб, на обувь надевать чистые бахилы;
- выбрасывать мусор, включая предметы личной гигиены, только в мусорные корзины;
- при выходе из Клиники выбрасывать использованные бахилы только в специальную урну;

4) соблюдать режим работы Организации, в том числе:

- являться на прием к специалистам не позднее, чем за 10 минут до назначенного времени или за большее время, если этого требует подготовка к медицинскому вмешательству, о чем пациент был заблаговременно предупрежден;
- заблаговременно сообщать медицинскому регистратору о невозможности своего появления в Организации к назначенному времени приема;
- не принимать пищу в помещениях Организации;

5) выполнять требования работников Организации, направленные на соблюдение Правил, санитарно-эпидемического режима, режима работы Клиники, федерального и регионального законодательства и законных интересов граждан, Организации и третьих лиц.

13. В помещениях Организации и на прилегающей территории (ближе 15 метров от входа) категорически запрещено:

- 1) курить;
- 2) находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, употреблять алкогольные напитки, наркотические средства;
- 3) мусорить и пачкать помещения Организации, мебель, оборудование, других лиц и их одежду;
- 4) производить шум, в том числе кричать и громко разговаривать, хлопать дверьми, специально топтать и стучать, воспроизводить аудио- и видеозаписи с высоким уровнем громкости, играть на музыкальных инструментах, использовать различные предметы, инструменты, приспособления и устройства для производства громких звуков и т.д.;
- 5) грубить и наносить оскорбления другим пациентам, работникам Организации или иным лицам, находящимся в Организации, использовать нецензурную лексику, провоцировать и разжигать конфликты;
- 6) производить насильственные действия в отношении любых лиц и/или призывать к насилию;
- 7) приносить и/или использовать любые виды оружия и боеприпасов, взрывчатые и легковоспламеняющиеся вещества, иные опасные предметы и жидкости, а также посторонние вещества с резким неприятным запахом;
- 8) находиться в грязной, пачкающей одежде и обуви, за исключением случаев оказания медицинской помощи по экстренным показаниям в установленном порядке;
- 9) входить в кабинет приема без приглашения;
- 10) входить в кабинет в верхней одежде и уличной обуви либо без бахил;
- 11) самовольно проникать в закрытые и служебные помещения Организации;
- 12) препятствовать оказанию медицинской помощи другим пациентам, в том числе по экстренным показаниям, а также препятствовать исполнению работниками Организации своих иных служебных обязанностей;
- 13) требовать оказания медицинской помощи без регистрации обращения, без оформления медицинской документации, без заключения договора на оказания медицинских услуг и других установленных документов, за исключением случаев оказания медицинской помощи по экстренным показаниям в установленном порядке;
- 14) получать персональные данные о других пациентах, сведения, составляющие коммерческую тайну и иную конфиденциальную информацию любым способом;
- 15) пропагандировать любые идеи с любой целью;
- 16) рекламировать какие-либо товары и услуги;
- 17) осуществлять торговлю или реализацию любых услуг;
- 18) совершать иные противоправные действия.

14. Медицинская помощь пациентам специалистами оказывается только при условии регистрации их обращения в Организацию и оформления установленной медицинской документации: медицинской карты и др., заключения договора на оказание медицинских услуг, дачи пациентом или его законным представителем информированного добровольного согласия на медицинские вмешательства и, в предусмотренных случаях, согласия на сбор, хранение и обработку персональных данных в соответствии

с законодательством, за исключением случаев оказания медицинской помощи по экстренным показаниям в установленном порядке.

15. Для регистрации обращения и оформления паспортной части медицинской документации, заключения договора на оказание медицинских услуг и других установленных документов пациент (либо его законный представитель) обязан сообщить медицинскому регистратору полные и достоверные сведения о себе, в том числе фамилию, имя, отчество (при наличии), дату рождения, адрес проживания, телефон пациента (и, в соответствующих случаях, его законного представителя), иные персональные данные, необходимые для оформления документов в соответствии с действующим законодательством, и предъявить документ, удостоверяющий личность – паспорт (и, в соответствующих случаях, личность его законного представителя), за исключением случаев оказания медицинской помощи по экстренным показаниям в установленном порядке.
16. Гражданин имеет право на получение платных медицинских услуг анонимно (кроме медицинских услуг, предоставление которых на условиях анонимности невозможно в соответствии с действующим законодательством). В этом случае для регистрации обращения и оформления паспортной части медицинской документации, заключения договора на оказание медицинских услуг и других установленных документов пациент сообщает свои персональные данные в устной форме, а документ, удостоверяющий личность, не предоставляет. Все персональные данные вносятся регистратором в документы со слов пациента с пометкой «со слов пациента».
17. Вопросы первичной и повторной записи на прием, консультаций, обследования, выбора врача, оформления паспортной части медицинской документации и другие вопросы, касающиеся регистрации обращений за медицинской помощью, посещений специалистов и обращений к руководству Организации пациент решает через медицинского регистратора Организации при участии, в случае необходимости, лечащего врача.
18. Экспертиза временной нетрудоспособности работниками Организации не проводится. Листки нетрудоспособности не оформляются. При необходимости пациенту листка нетрудоспособности, ему рекомендуется обращение к врачу соответствующей специальности медицинской организации, оказывающей медицинскую помощь в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, по месту проживания пациента.
19. Госпитализация в пределах Организации не осуществляется ввиду отсутствия стационарных отделений. При наличии у пациента показаний к плановой госпитализации, лечащим врачом оформляется направление на госпитализацию в медицинскую организацию, оказывающей медицинскую помощь в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, по месту проживания пациента. При наличии у пациента состояний, требующих оказания экстренной или неотложной медицинской помощи в условиях стационара, госпитализация осуществляется посредством вызова лечащим врачом или иным работником Организации бригады скорой медицинской помощи (СМП) и транспортировки пациента в медицинскую организацию, имеющую возможность оказать соответствующую медицинскую помощь, на автомобиле СМП.
20. При добровольном информированном отказе от госпитализации пациент заявляет об этом в письменной форме за своей подписью.
21. Медицинская помощь пациентам специалистами оказывается только в часы работы Организации и согласно графикам работы специалистов. Отклонение назначенного времени приема от графика работы специалиста допустимо только с его согласия и с разрешения руководства Организации.
22. В случае непредвиденного отсутствия врача и возникновения других чрезвычайных обстоятельств, пациент должен быть заблаговременно предупрежден медицинским регистратором.
23. В случае необходимости оказания медицинской помощи по экстренным показаниям и в чрезвычайных ситуациях специалист вправе прервать прием пациента, если при этом не возникает угрозы жизни и здоровью пациента. Приоритетность и очередность оказания экстренной медицинской помощи нескольким нуждающимся пациентам определяет врач.
24. В случае выявления у пациента инфекционного заболевания, представляющего угрозу для окружающих, пациент обязан досконально выполнять все требования лечащего врача и других медицинских работников Организации, направленные на предотвращение распространения инфекции.
25. В случае наличия у врача, руководителя или медицинского регистратора достаточных оснований полагать, что вред здоровью пациента причинен в результате противоправных действий, по их

требованию пациент (либо его законный представитель) обязан сообщить о себе полные и достоверные сведения, необходимые для передачи в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации, в том числе фамилию, имя, (при наличии) отчество, дату рождения, адрес проживания, место работы, телефон пациента (и, в соответствующих случаях, его законного представителя), а также обстоятельства причинения вреда здоровью.

26. В случае выявления у пациента заболевания или патологического состояния, требующего оказания медицинской помощи в другой медицинской организации, в том числе по экстренным показаниям, пациент должен проследовать в эту организацию определенным способом согласно направлению, выдаваемому лечащим врачом.
27. Нахождение в кабинете приема сопровождающих пациента лиц, за исключением его законных представителей, допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, а также письменного добровольного согласия пациента на распространение информации, составляющей врачебную тайну, на сопровождающих. Такое согласие выражается пациентом путем указания лиц, которым пациент доверяет любую информацию о своем здоровье, в информированном добровольном согласии пациента на медицинское вмешательство за подписью пациента.
28. В случае противоправных действий пациента, серьезного, грубого, повторного и/или систематического нарушения одного или нескольких правил поведения пациента в Организации, работники вправе обратиться в органы МВД России с целью предпринятия законных мер для удаления пациента из Организации.
29. Обращения граждан по вопросам содержания и исполнения Правил, а также конфликты, связанные с поведением пациентов, сопровождающих их лиц и законных представителей, работников и руководства Организации и третьих лиц, рассматриваются в порядке, предусмотренном установленным Порядком работы с обращениями граждан в Организации.