

## **Правила внутреннего распорядка для пациентов общества с ограниченной ответственностью «ВИЗИТ-Медцентр»**

Настоящие правила разработаны в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Постановлением главного санитарного врача РФ от 18.05.2010 № 58 «Об утверждении Сан-ПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность».

### **I. Основные понятия**

- 1. Медицинская услуга** — мероприятие или комплекс мероприятий, направленных на профилактику заболеваний, их диагностику, лечение и реабилитацию, имеющих самостоятельное законченное значение и определённую стоимость.
- 2. Медицинская помощь** - комплекс мероприятий (включая медицинские услуги, организационно-технические мероприятия, санитарно-противоэпидемические мероприятия, лекарственное обеспечение и др.), направленных на удовлетворение потребностей граждан в поддержании и восстановлении здоровья.
- 3. Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими** — услуги гражданам и организациям, выполняемые медицинской организацией в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.
- 4. Пациент** - лицо, получающее медицинскую помощь, подвергающееся медицинскому наблюдению или лечению по поводу какого-либо заболевания, нарушения здоровья и жизнедеятельности, а так же пользующееся медицинскими услугами независимо от наличия у него заболевания.
- 5. Посетителем медицинской организации** признается любое физическое лицо, временно находящееся в помещении, для которого медицинская организация не является местом работы.
- 6. Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет** могут находиться в помещениях медицинской организации только в присутствии близких родственников.

### **II. Общие положения**

- 1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов общества с ограниченной ответственностью «ВИЗИТ-Медцентр» (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов, а также иных посетителей, в медицинской организации в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения.

Настоящие Правила обязательны для пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ООО «ВИЗИТ-Медцентр», разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

В помещениях ООО «ВИЗИТ-Медцентр» осуществляется видеонаблюдение.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в медицинскую организацию;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между медицинской организацией и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы медицинской организации и ее должностных лиц;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (на информационном стенде, на сайте).

## **II. Порядок обращения пациентов в ООО «ВИЗИТ-Медцентр»**

2.1. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис(оригиналы) . При первичном обращении на пациента заводится медицинская документация, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса, в гарантированных случаях анонимного обращения, предоставленное право пациенту подлежит выполнению в ООО «ВИЗИТ-Медцентр».

Медицинская организация не несет ответственности за возможные неблагоприятные последствия, связанные с предоставлением пациентом (законным представителем пациента) недостоверных сведений при внесении их в медицинскую документацию.

Обязательным условием предоставления медицинских услуг является получение от пациента (законного представителя пациента) в письменной форме информированного добровольного согласия на проведение медицинского вмешательства, которое хранится в медицинской документации.

При отсутствии информированного добровольного согласия пациент (законный представитель пациента) подписывает отказ от проведения (продолжения) медицинского вмешательства, что влечет за собой прекращение оказания медицинской помощи, либо предоставления отдельных медицинских услуг.

Медицинская карта пациенту (законному представителю пациента) не выдается, а передается в кабинет врача медицинским регистратором, в дальнейшем хранится в медицинской организации, так как является ее собственностью.

Пациент (законный представитель пациента) получает направление на прием к врачу (талон) установленной формы. Направления на диагностические исследования и

медицинские процедуры подлежат выдаче лечащим врачом.

2.2. Предоставление услуг в ООО «ВИЗИТ-Медцентр» осуществляется в амбулаторных условиях. Возможна предварительная запись на прием: +7 (8652) 95-67-94, 95-61-01.

2.3. Время, отведенное на прием пациента определено действующими расчетными нормативами.

2.4. Прием пациентов ведётся по адресу: СК, город Ставрополь, улица Мира, 456А.

2.5. Прием в ООО «ВИЗИТ-Медцентр» осуществляется ежедневно с 8.00 до 19.00, суббота с 8.30 до 13.30, воскресенье - выходной.

2.6. Информацию о времени приема, о порядке предварительной записи на прием, о времени и месте приема пациентов главным врачом, пациент может получить справочно в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле ООО «ВИЗИТ-Медцентр», на информационном сайте ООО «ВИЗИТ-Медцентр»: [www.vizitmed.ru](http://www.vizitmed.ru)

2.7. Консультация врача-специалиста подлежит осуществлению в ООО «ВИЗИТ-Медцентр», только при наличии в лицензии на осуществление медицинской деятельности, соответствующего вида деятельности.

2.8. Прием пациентов врачом, проведение диагностических исследований и медицинских процедур осуществляется в соответствии с предоставленным пациенту (законному представителю пациента) направлением, с соблюдением очередности.

2.9. Пациент (законный представитель пациента) ожидают приема врачом, проведения диагностических исследований и медицинских процедур в специально отведенных местах в помещении медицинской организации.

2.10. Пациент (законный представитель пациента), посетитель обязан соблюдать очередность и пропускать лиц, нуждающихся в оказании неотложной медицинской помощи, а также медицинских работников.

2.11. Пациент (законный представитель пациента) записанный на прием, диагностическое исследование и медицинские процедуры вне графика, ожидает персонального приглашения в кабинет.

2.12. Нахождение посетителей, сопровождающих пациента (законного представителя пациента) вне специально выделенных мест ожидания, в кабинете врачебного приема допускается только с разрешения лечащего врача.

### **III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ**

#### *3.1. Права пациента*

Согласно Федеральному закону от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (ст. 13, 19, 20, 21, 22, 84), при обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение персонала;
- выбор врача, медицинской организации;
- медицинскую помощь в гарантированном объеме в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
- добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания медицинской помощи, от госпитализации;

- получение платных медицинских услуг, предоставляемых по его желанию при оказании медицинской помощи и платных услуг, предоставляемых дополнительно при оказании медицинской помощи;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию и нахождение в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- сохранение медицинскими работниками 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 законодательными актами РФ;
- 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;
- приём главным врачом, заместителем главного врача.
- запись своей благодарности в книгу благодарностей; претензии, заявления и предложения, в жалобную книгу;

### *3.2. Обязанности пациента*

Согласно статье 27 «Обязанности граждан в сфере охраны здоровья» Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.

Пациент обязан:

- соблюдать режим работы медицинской организации;
- соблюдать правила внутреннего распорядка медицинской организации для пациентов;
- информировать своего лечащего врача об имеющихся сопутствующих заболеваниях, назначениях специалистов других лечебных учреждений, проявлений аллергических реакций;
- ознакомиться с намеченным лечащим врачом планом лечения и обследования;
- оформлять в установленном порядке информированное согласие на медицинское вмешательство, а также свой отказ от медицинского вмешательства;
- соблюдать предписанный лечащим врачом режим;

— точно и неукоснительно выполнять назначенные врачом диагностические и лечебные процедуры, не допускать прием лекарственных препаратов по своему усмотрению;

— своевременно ставить в известность лечащего врача об изменениях своего состояния здоровья, переносимости назначенного лечения;

— уточнить у врача о необходимости соблюдения диеты, лечебно-охранительного режима, выполнение назначений и рекомендаций врача.

— соблюдать требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом медицинскому персоналу. В случае возникновения пожара или его признаков (дыма, запаха горения или тления) немедленно сообщить об этом медицинскому персоналу, покинуть помещение согласно указаниям медперсонала;

— сообщать медицинскому персоналу обо всех оставленных без присмотра предметов;

— вести себя корректно и уважительно по отношению к медицинскому персоналу и другим пациентам, находящимся на лечении. Не создавать конфликтные ситуации, отрицательно влияющие на результаты лечения.

— бережно относиться к имуществу медицинской организации, соблюдать чистоту и порядок.

— соблюдать тишину.

— соблюдать правила запрета курения в медицинском учреждении и на прилегающей территории.

#### **IV. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и ООО «ВИЗИТ-Медцентр»**

4.1. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обратиться с обращением (жалобой) непосредственно к руководителю или иному должностному лицу медицинской организации.

4.2. Обращение (жалоба) подается в письменном или электронном виде.

4.3. Первый экземпляр – главному врачу. При этом следует получить отметку в получении – штамп с указанием входящего номера, даты .

Обращение (жалоба) должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства, контактный телефон.

При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.

Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

В спорных случаях пациент имеет право обращаться в другие инстанции.

4.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. 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 дано устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

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

4.7. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.8. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.9. Письменное обращение, поступившее администрации ООО «ВИЗИТ-Медцентр», подлежит рассмотрению в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.10. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию организации, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, либо передается иным способом, согласованным с лицом, непосредственно направившим обращение в медицинскую организацию.

## **V. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента**

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме медицинским работником, или иными должностным лицом медицинской организации. 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.

5.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - супругу, супруге, а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.

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

5.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

## **VI. График работы специалистов и должностных лиц ООО «ВИЗИТ-Медцентр»**

6.1. График работы ООО «ВИЗИТ-Медцентр» и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка медицинской организации с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

6.2. Режим работы медицинской организации и ее должностных лиц определяет время

начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

6.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организаций здравоохранения.

6.4. Прием пациентов главным врачом, их родственников или их законных представителей, осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на информационных стендах ООО «ВИЗИТ-Медцентр» или на сайте медицинской организации. Регламент работы медицинской организации утверждается главным врачом.