



## Правила внутреннего распорядка (правила поведения пациентов)

### Содержание

#### Общие положения

Правила нахождения в медицинской организации

Порядок обращения пациентов за медицинской помощью

Права и обязанности пациента

Что запрещено на территории медицинской организации

Порядок разрешения конфликтных ситуаций

Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

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

Ответственность

#### Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка (далее – Правила ) для пациентов, медицинской организации являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента, его законного представителя, а также иных граждан во время нахождения в медицинской организации, и иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений — пациентом (его законным представителем), посетителем и медицинской организацией.

1.2. Настоящие Правила обязательны для персонала, пациентов, представителей пациентов, а также иных лиц, обратившихся в медицинскую организацию или ее структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законодательством прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Законными представителями несовершеннолетнего являются родители, усыновители, опекуны, попечители, представители учреждений, на попечении которых находится несовершеннолетний (ст. 56, п.1, ст. 64 Семейного кодекса РФ от 29.12.1995г. N 223-ФЗ; ст. 15 Федерального закона «Об опеке и попечительстве» No 48-ФЗ от 24.04.2008).

1.4. Настоящие Правила включают:

- правила нахождения в медицинской организации;
- порядок обращения пациентов за медицинской помощью;
- права и обязанности пациента;
- что запрещено на территории медицинской организации;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту, или другим лицам;
- ответственность.

1.5. Настоящие Правила размещены на официальном сайте медицинской организации.

## 2. Правила нахождения в медицинской организации

2.1. Все лица, находящиеся в медицинской организации обязаны:

- соблюдать настоящие Правила, а также правила поведения в общественных местах;
- соблюдать чистоту и порядок, тишину и покой;
- бережно относиться к имуществу медицинской организации;
- соблюдать противоэпидемический режим медицинской организации;
- соблюдать интересы (права) лиц, работающих и (или) находящихся в медицинской организации.

2.2. В помещениях медицинской организации разрешается находиться без верхней одежды (верхняя одежда сдается в гардероб), в бахилах или сменной обуви.

## 3. Порядок обращения пациентов за медицинской помощью

3.1. Медицинская организация оказывает медицинскую помощь согласно выданной лицензии на медицинскую деятельность.

3.2. Для получения медицинской помощи пациент должен обратиться в регистратуру медицинской организации лично или по телефону для записи на прием к врачу. При необходимости, врач, осуществляющий прием пациента, может его записать на прием самостоятельно.

3.3. В регистратуре медицинской организации при первичном обращении на пациента заводится Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (далее – Медицинская карта), в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным регистрации (прописки) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт, свидетельство о рождении), номер свидетельства о рождении или серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса, адрес фактического проживания, контактный телефон и иная информация.

3.4. Медицинская карта является собственностью медицинской организации.

3.5. Медицинская карта на руки пациенту (законному представителю) не выдается, а переносится в кабинет медицинским регистратором или медицинской сестрой. Самовольный вынос медицинской карты из медицинской организации - запрещен.

3.6. Информацию о времени приема врачей специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения руководителем и его заместителями, пациент может получить у дежурного администратора в устной форме и наглядно на официальном сайте медицинской организации.

3.7. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования пациентов в установленном порядке.

3.8. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств станции скорой медицинской помощи.

3.9. Лечащий врач может отказаться, по согласованию с соответствующим должностным лицом, от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или настоящих правил внутреннего распорядка.

## 4. Права и обязанности пациентов

4.1. Пациент имеет право:

4.1.1. на выбор медицинской организации и выбор лечащего врача (с учетом согласия врача), перевод к другому лечащему врачу при согласовании с руководителем медицинской организации при наличии необходимых условий;

- 4.1.2. на соблюдение этических и моральных норм, а также уважительного и гуманного отношения со стороны медицинских работников и иных работников медицинской организации;
- 4.1.3. на получение информации о врачах, уровне их образования и квалификации, участвующих в оказании медицинской помощи;
- 4.1.4. на получение медицинской помощи в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 4.1.5. на получение консультаций врачей-специалистов;
- 4.1.6. на облегчение боли во время получения процедуры, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, утвержденными и доступными методами и лекарственными препаратами;
- 4.1.7. на получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, в том числе сведений о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи, а также выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 4.1.8. на сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте обращения пациента за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- 4.1.9. на отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- 4.1.10. на возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- 4.1.11. на получение платных медицинских услуг в соответствии с действующим Положением об оказании платных медицинских и прочих услуг;
- 4.1.12. допуск к пациенту адвоката, священнослужителя, а также на предоставление условий для отправления религиозных обрядов в условиях дневного стационара, если это не нарушает настоящих Правил внутреннего распорядка, санитарно-гигиенических и противоэпидемических требований.
- 4.1.13. в случае нарушения своих прав, пациент, законный представитель может обратиться с жалобой в администрацию медицинской организации, в контролирующие организации, либо в суд.

#### 4.2. Пациент обязан:

- 4.2.1. граждане обязаны заботиться о сохранении своего здоровья.
- 4.2.2. соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинской организации (настоящие правила внутреннего распорядка), а также своевременно обращаться за медицинской помощью, соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом, соблюдать нормы личной гигиены;
- 4.2.3. соблюдать внутренний распорядок работы медицинской организации, а также правила поведения в общественных местах;
- 4.2.4. уважительно относиться к медицинским работникам и другим сотрудникам медицинского учреждения, проявлять доброжелательность и вежливое отношение ко всем лицам, находящимся в медицинской организации;
- 4.2.5. 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;
- 4.2.6. сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

4.2.7. исполнять требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

4.2.8. бережно относиться к имуществу медицинской организации и других пациентов, не оставлять без присмотра свои вещи.

5. На территории медицинской организации запрещено:

5.1. находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения;

5.2. изымать медицинские карты, какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;

5.3. посещать медицинскую организацию с домашними животными;

5.4. курить в помещениях медицинской организации и на территории;

5.5. помещать на стендах объявления без разрешения администрации медицинской организации;

5.6. приносить в медицинскую организацию и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества; спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у пациента, его законного представителя или посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

5.7. заходить в здание и служебные помещения медицинской организации лицам с агрессивным поведением, в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения. В случае выявления указанных лиц вызываются сотрудники правоохранительных органов.

5.8. аудио/видеосъемка без разрешения администрации медицинской организации;

6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

6.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно или в письменном виде обратиться в администрацию медицинской организации согласно графику приема граждан.

6.2. На личном приеме пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность (законный представитель помимо документа, удостоверяющего личность, предоставляет документ, подтверждающий полномочия в отношении представляемого лица). Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

6.4. Жалоба или обращение подается в письменном виде с предъявлением документа удостоверяющего личность заявителя. В письменном обращении в обязательном порядке заявитель должен указать: наименование медицинской организации, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, изложить суть предложения, заявления или жалобы, поставить личную подпись и дату.

6.5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов, пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

6.6. Письменное обращение, поступившее в администрацию медицинской организации, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

- 6.7. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию медицинской организации направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.
- 6.8. Администрацией медицинской организации подлежат рассмотрению все жалобы и обращения граждан, за исключением анонимных.
- 6.9. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию медицинской организации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 6.10. Ответы на жалобы и обращения граждан, поступивших в медицинскую организацию электронно, либо по почте, предоставляются только в той части, которая не затрагивает сведения, относящиеся к врачебной тайне.
- 6.11. Замечания, предложения, отзывы о работе медицинской организации можно записать в Журнале отзывов и предложений, который находится в регистратуре. Данные заявления и предложения разбираются администрацией медицинской организации в обязательном порядке.
- 6.12. Пациент (законный представитель), в случае нарушения его прав, может также обратиться в территориальный отдел Управления Роспотребнадзора, территориальный орган Росздравнадзора; территориальный фонд обязательного медицинского страхования, страховую медицинскую организацию либо в суд в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

## 7. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

- 7.1. Сведения о состоянии здоровья предоставляются пациенту лично, а в отношении пациентов не достигших 15-ти летнего возраста, а больных наркоманией – 16-ти летнего возраста, лечащими врачами или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении только законным представителям в личной беседе (ст.22 Федерального закона от 21.11.2011г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации").
- 7.2. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания, информация должна сообщаться в деликатной форме одному из близких родственников (родителям, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.
- 7.3. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов в сроки, установленные действующим законодательством.
- 7.4. Предоставление вышеуказанных сведений и иной информации, составляющей врачебную тайну, допускается без согласия гражданина или его законного представителя строго в предусмотренных действующим законодательством случаях (ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации").
- 7.5. Сведения о состоянии здоровья пациента другим родственникам (в том числе бабушкам и дедушкам) предоставляются только с письменного разрешения законных представителей или пациентов, достигших возраста, указанного в п. 7.1.настоящих Правил.

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

8.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.

8.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений, сотрудников органов внутренних дел для освобождения их от учебы, работы выдается справка установленной формы.

8.3. Полученные пациентом (законным представителем) листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в кабинете по выписке больничных листов медицинской организации.

## 9. Ответственность

9.1. Нарушение настоящих Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемиологического режимов, санитарно-гигиенических норм и противопожарной безопасности влечет за собой ответственность, установленную действующим законодательством Российской Федерации