

Утверждаю
Директор ООО МЦ
«Еламед Детство»
Чуфистов К. Ветство»
15.11.2022



Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «МЦ «ЕЛАМЕД Детство»

I. Общие положения

1. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «МЦ «ЕЛАМЕД Дети» (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 Рязанской области, Порядком обязательного информирования граждан при их обращении в ООО «МЦ «ЕЛАМЕД Детство», Порядком работы с обращениями граждан в ООО «МЦ «ЕЛАМЕД Детство» и иными локальными нормативными актами ООО «МЦ «ЕЛАМЕД Детство» (далее – Организация) в целях обеспечения законных прав граждан при их обращении за медицинской помощью и нахождении в медицинских подразделениях Организации (далее – Центр), 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 медицинском центре, 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 Центре, для работников Организации в части обеспечения возможности исполнения Правил пациентами, а также иных лиц, находящихся в Центре.

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 «МЦ «ЕЛАМЕД Детство» 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:

- уважительное и гуманное отношение со стороны работников Организации и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- получение информации о фамилии, имени, (при наличии) отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи, об уровне их профессиональной подготовки и опыте работы по специальности;
- обследование и лечение 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;
- выбор, в т.ч. при добровольной смене, лечащего врача при условии его согласия;
- 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;
- 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;
- обращение с жалобой к должностным лицам Организации, а также в органы государственного контроля/надзора или в суд;
- 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;
- получение от лечащего врача или иного должностного лица Организации полной и достоверной информации о состоянии своего здоровья, результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, о применяемых методах диагностики и лечения, включая оперативное вмешательство и анестезиологическое пособие, связанном 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;

- выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- использование холла, коридоров, туалета для посетителей и других общедоступных помещений медицинского центра по их назначению.

11. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;
- 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;
- предоставлять лечащему врачу полную и достоверную информацию о принимаемых лекарственных средствах и установленных имплантах;
- пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления;
- своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача и других медицинских специалистов Организации;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- после проведения медицинских вмешательств покидать медицинский центр только с разрешения лечащего врача;
- немедленно сообщать лечащему врачу или, в случае его недоступности, другим медицинским работникам Организации, администратору или руководителю информацию об ухудшении самочувствия и иных существенных изменениях в состоянии своего здоровья;
- бережно относиться к имуществу Организации;
- соблюдать Правила, в т.ч. правила поведения пациента в медицинском центре.

IV. Правила поведения пациента в Центре

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

- соблюдать законные права и интересы других пациентов, Организации, ее работников или иных лиц;
- соблюдать федеральные законы и подзаконные акты, законы Рязанской области и иные нормативно-правовые акты, регламентирующие поведение граждан в общественных местах и в медицинских организациях;
- соблюдать санитарно-гигиенический режим, в том числе:
 - ✓ чистоту, тишину и порядок;
 - ✓ 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 медицинский центр снимать верхнюю одежду, на обувь надевать чистые бахилы;
- ✓ выбрасывать мусор, включая предметы личной гигиены, только в мусорные корзины;
- ✓ при выходе из медицинского центра выбрасывать использованные бахилы только в специальную урну;
- ✓ правила личной гигиены;
- соблюдать режим работы медицинского центра, в том числе:
 - ✓ являться на прием к специалистам не позднее, чем за 5 минут до назначенного времени или за большее время, если этого требует подготовка к медицинскому вмешательству, о чем пациент был заблаговременно предупрежден;
 - ✓ заблаговременно сообщать администратору о невозможности своего появления в Центре к назначенному времени приема;
- выполнять требования работников Организации, направленные на соблюдение Правил, санитарно-эпидемического режима, режима работы медицинского центра, федерального и регионального законодательства и законных интересов граждан, Организации и третьих лиц.

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

- курить;
- распивать спиртные напитки;
- мусорить и пачкать помещения медицинского центра, мебель, оборудование, других лиц и их одежду;
- производить шум, в т.ч. 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.;
- разговаривать по мобильному телефону в помещениях медицинского центра во время приема специалиста и проведения диагностического исследования;
- грубить и наносить оскорбления другим пациентам, работникам Организации или иным лицам, находящимся в медицинском центре, использовать нецензурную лексику, провоцировать и разжигать конфликты;
- производить насильственные действия в отношении любых лиц и/или призывать к насилию;
- 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;
- находиться в помещениях медицинского центра в нетрезвом состоянии, в грязной, пачкающей одежде и обуви, за исключением случаев оказания медицинской помощи по экстренным показаниям в установленном порядке;
- входить в кабинет приема без приглашения;
- входить в кабинет в верхней одежде и уличной обуви (без бахил);
- самовольно проникать в закрытые и служебные помещения медицинского центра;
- препятствовать оказанию медицинской помощи другим пациентам, в т.ч. по экстренным показаниям, а также препятствовать исполнению работниками Организации своих иных служебных обязанностей;

- требовать оказания медицинской помощи без регистрации обращения, оформления медицинской документации, заключения договора на оказания медицинских услуг и других установленных документов, за исключением случаев оказания медицинской помощи по экстренным показаниям в установленном порядке;
- получать персональные данные других пациентов, сведения, составляющие коммерческую тайну и иную конфиденциальную информацию любым способом;
- пропагандировать любые идеи с любой целью;
- рекламировать какие-либо товары и услуги;
- осуществлять торговлю или реализацию любых услуг;
- совершать иные противоправные действия.
- производить фото- и видеосъемку

14. Медицинская помощь пациентам специалистами оказывается только при условии регистрации их обращения в медицинский центр и оформления установленной медицинской документации: медицинской карты на бумажном носителе или в форме электронного документа, заключения договора на оказание медицинских услуг, дачи пациентом или его законным представителем информированного добровольного согласия на включенные в курс лечения 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, листка нетрудоспособности и других установленных документов, заключения договора на оказание медицинских услуг и других установленных документов пациент (либо его законный представитель) обязан сообщить администратору полные и достоверные сведения о себе, в том числе фамилию, имя, (при наличии) отчество, дату рождения, место работы, адрес проживания, телефон пациента (и, в соответствующих случаях, его законного представителя) и предъявить документ, удостоверяющий личность (и, в соответствующих случаях, личность его законного представителя), за исключением случаев оказания медицинской помощи по экстренным показаниям в установленном порядке.

16. Вопросы первичной и повторной записи на прием, консультацию, 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 администратора медицинского центра при участии, в случае необходимости, лечащего врача.

17. Для оформления листка нетрудоспособности и в других случаях пациент предоставляет паспорт. Для оформления листка нетрудоспособности в форме электронного документа пациент предоставляет страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (СНИЛС).

18. Медицинская помощь пациентам специалистами оказывается только в часы работы медицинского центра и согласно графикам работы специалистов. Отклонение назначенного времени приема от графика работы специалиста допустимо только с его согласия и с разрешения руководства ООО «МЦ «ЕЛАМЕД Детство».

19. В случае непредвиденного отсутствия врача и возникновения других чрезвычайных обстоятельств, пациент должен быть заблаговременно предупрежден администратором.

20. 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.

21. 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.

22. В случае наличия у врача, главного врача или администратора 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.

23. 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.

24. 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.

25. В случае серьезного, грубого, повторного и/или систематического нарушения одного или нескольких правил поведения пациента в медицинском центре, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении, за исключением случаев оказания медицинской помощи по экстренным показаниям в установленном порядке.

26. В случае серьезного, грубого, повторного и/или систематического нарушения одного или нескольких правил поведения пациента в медицинском центре, работники вправе предпринять законные меры для удаления пациента из медицинского центра.

27. Действие Правил в полном объеме распространяется на случаи оказания медицинской помощи на дому или на рабочем месте, за исключением пунктов, применение которых за пределами медицинского центра невозможно.

28. 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.