

# Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка (далее – Правила) являются организационно-правовым документом для пациентов филиала ООО «Газпром трансгаз Москва» «Центр диагностики и реабилитации» (далее – ЦДиР), разработаны в соответствии с федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями далее - Закон), иными нормативными актами, устанавливающими в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения правила поведения пациентов в учреждении здравоохранения, и являются регламентом, определяющим порядок обращения пациента в ЦДиР, права и обязанности пациента, правила поведения в ЦДиР, порядок выдачи листков нетрудоспособности, справок, выписок из медицинской документации и распространяющим свое действие на всех пациентов, обращающихся за медицинской помощью.

Настоящие Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.2. Правила обязательны для персонала ЦДиР и всех пациентов, проходящих обследование и лечение в ЦДиР.

1.3. С Правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно.

1.4. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законными представителями несовершеннолетних посетителей являются их родители (усыновители, опекуны).

## 2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

2.1. В ЦДиР оказывается амбулаторно-поликлиническая, консультативно-диагностическая медицинская помощь по программам обязательного и добровольного медицинского страхования; по прямым договорам с предприятиями, учреждениями, организациями; платно по договорам возмездного оказания медицинских услуг всем желающим физическим лицам.

2.2. В случае обращения граждан по экстренным показаниям и невозможности оказания соответствующей медицинской помощи в текущий момент времени силами ЦДиР персонал ЦДиР направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.

2.3. В случае обращения в ЦДиР пациентов, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, ЦДиР передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.4. В случае обращения в ЦДиР пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое пациент направляется в инфекционное медицинское учреждение.

2.5. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру ЦДиР, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу.

2.6. Прием пациентов врачами ЦДиР проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.

2.7. Предварительная запись пациента на прием к врачу ЦДиР осуществляется посредством:

- личного обращения в регистратуру;
- звонка по телефону регистратуры.

2.8. Дата и время записи пациента на прием к врачу определяются с учетом графика работы врача и пожелания пациента.

2.9. При входе в ЦДиР пациенту рекомендуется одеть бахилы или переобуться в сменную обувь.

2.10. В период с сентября по май включительно пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года. За сохранность личных вещей пациента вне гардероба администрация ответственности не несет.

2.11. При обращении пациента в ЦДиР заводится амбулаторная карта и (при оказании платных медицинских услуг) заключается договор на оказание медицинских услуг по форме, утвержденной в ЦДиР; при заключении договора регистратор действует в качестве представителя ЦДиР. Для заключения договора и оформления амбулаторной карты пациент сообщает (предъявляет):

2.11.1. свои персональные данные: Ф.И.О., возраст, паспортные данные, адрес места жительства и контактный телефон;

2.11.2. Для детского населения: паспорт одного из родителей; свидетельство о рождении (для детей до 14 лет); паспорт ребенка в возрасте старше 14 лет;

2.12. При всех видах записи перед посещением врача в регистратуре пациенту выдается талон с указанием его фамилии, имени, отчества на прием к врачу с указанием номера кабинета, фамилии врача, даты и времени приема.

2.13. Время, запланированное на лечение одного пациента, может измениться из-за разной степени сложности лечения, что приведет к превышению запланированного времени, вследствие чего начало приема следующего пациента может быть изменено, о чем он будет информирован или предупрежден медицинским персоналом.

2.14. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств регистратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.

2.15. При невозможности прибыть на прием в согласованное время пациент обязуется уведомить ЦДиР по телефону в возможно короткие сроки.

2.16. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Не разрешается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

### 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников ЦДиР и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи.

3.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи.

3.1.3. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям.

3.1.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу.

3.1.5. Перевод к другому лечащему врачу.

3.1.6. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами.

3.1.7. Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами.

3.1.8. Сохранение работниками ЦДиР 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.

3.1.9. 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.

3.2. Пациент обязан:

3.2.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья.

3.2.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью.

3.2.3. Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов.

3.2.4. 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.

Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.

3.2.5. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача.

3.2.6. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.

3.2.7. Соблюдать режим работы ЦДиР, правила поведения в общественных местах, требования пожарной безопасности, санитарно-противоэпидемический режим.

3.2.8. Бережно относиться к имуществу ЦДиР.

3.2.9. Не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом своих обязанностей.

#### 4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В ЦДИР

4.1. Категорически запрещается:

- появляться в ЦДиР в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения; употреблять алкогольные и слабоалкогольные напитки, наркотики или другие психотропные средства в помещениях ЦДиР;

- иметь при себе холодное или огнестрельное оружие, демонстрировать его персоналу или окружающим;

- пытаться вынести за пределы здания какое-либо имущество, расходные материалы, медикаменты, которые принадлежат ЦДиР;

- курить на крыльце, а также в любых помещениях ЦДиР;

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

- разговаривать по мобильному телефону в кабинете врача или кабинетах ЦДиР;

- грубить персоналу ЦДиР или иным лицам, находящимся в ЦДиР, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;

- заниматься любым видом торговли или обмена.

4.2. Фото и видеосъемку в ЦДиР можно вести только с разрешения администрации ЦДиР, получив предварительное согласие медицинского работника на обработку своих биометрических данных ( ч.1 ст. 92 ФЗ от 21.11.2011 г № 323 ФЗ). Фото и видеосъемка пациентов производится с их согласия или согласия законных представителей.

4.3. При некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев).

4.4. Нахождение в кабинете сопровождающих, кроме законных представителей пациента лиц, допускается только с разрешения лечащего врача (по письменному заявлению пациента) и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.5. В помещениях ЦДиР необходимо:

- поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся в фойе здания. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!

- соблюдать правила личной гигиены.

4.6. С целью безопасности запрещается вход в ЦДиР с большими сумками и пакетами. Детские коляски необходимо оставить в тамбуре центрального входа.

4.7. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

4.8. Перед выполнением отдельных видов услуг пациент обязан подписать информированное согласие на выполнение отдельных видов услуг (или отказ от выполнения отдельных видов услуг), предварительно изучив его текст.

4.9. Пациент вправе получить от лечащего врача, анестезиолога, оперирующего хирурга всю интересующую его информацию о предполагаемом обследовании, лечении и/или, хирургическом вмешательстве (в том числе об альтернативных методах лечения и диагностики).

4.10. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры ЦДиР.

4.11. Персонал ЦДиР имеет право удалить пациента из здания ЦДиР в случае несоблюдения изложенных правил поведения (за исключением нуждающихся в экстренной помощи).

## 5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ЦДИР И ПАЦИЕНТОМ

5.1. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая подается через регистратуру и передается на рассмотрение главного врача. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений либо направлена на сайт ЦДиР в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона, адрес для направления почтовой корреспонденции.

5.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 30 дней с момента её получения ЦДиР. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время. На претензию (жалобу), размещенную на сайте ЦДиР, ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

## 6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом

или иными должностными лицами ЦДиР Она 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. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

6.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

## 7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ ЛИСТКОВ НЕТРУДОСПОСОБНОСТИ, СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

7.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

7.2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность больного, является установленной формы листок нетрудоспособности (для студентов и учащихся старших классов справка «Форма 095/у»), порядок выдачи которого утвержден приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 29.06.2011 г. № 624 н.

7.3. Для оформления листка нетрудоспособности пациент обязан предоставить свой паспорт (иной документ, удостоверяющий личность в соответствии с Законом), а также точные данные о месте его работы. Листок нетрудоспособности оформляется в день обращения пациента или в день закрытия больничного листа.

7.4. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни (не заменяет листок нетрудоспособности) или выписка из амбулаторной карты. На основании письменного заявления пациента (Приказ МЗ России от 29.06.2016 N 425н).

7.5. Выписка из амбулаторной карты (форма 027/У) после открепления от ЦДиР оформляется в течение 30 рабочих дней.

## 8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ

8.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил ЦДиР, сотрудники ЦДиР вправе делать соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинских услуг, неуважение к работникам ЦДиР, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в ЦДиР, неисполнение законных требований работников ЦДиР, причинение морального вреда работникам ЦДиР, причинение вреда деловой репутации ЦДиР, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.