



персональных данных (регламентирующий документ Положение о защите персональных данных пациентов ООО МК «Профессионал» от 01.06.2020г.). Пациент предоставляет регистратуре документ удостоверяющий личность (паспорт).

2.7. Медицинская карта пациента является собственностью организации и хранится на рецепции или у врача.

2.8. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет администраторами с функциями кассира-операциониста. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из учреждения без согласования с руководством организации.

2.9. Пациент может получить на рецепции в устной форме и ознакомиться на стендах со следующей информацией:

- о полном перечне и ценах на предоставляемые медицинские услуги,
- о времени приема врачей всех специальностей,
- о порядке предварительной записи на прием к врачам,
- о времени и месте приема пациентов директором и его заместителями, главным врачом,
- о внутренних нормативных документах, регламентирующих сохранение врачебной тайны и конфиденциальности персональных данных пациентов,
- об акциях и скидках на медицинские услуги организации,
- иную информацию, связанную с деятельностью организации.

2.10. Накануне посещения пациенту делается звонок-напоминание о записи к врачу.

### **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ**

3.1 Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.2. При обращении за медицинскими услугами пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в предоставлении медицинских услуг;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации врача и других лиц, непосредственно участвующих в предоставлении ему медицинских услуг;
- обследование и нахождение в учреждении в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- бесплатную неотложную медицинскую помощь, в случае возникновения состояний, представляющих непосредственную угрозу жизни или требующих срочной неотложной помощи;
- проведение по его просьбе врачебной комиссии и консультаций других специалистов. Все расходы, связанные с привлечением специалистов с целью проведения врачебных комиссий и консультаций без соответствующих показаний по инициативе пациента, оплачиваются за счет личных средств пациента.
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской услуги, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение, в установленном организацией порядке, с жалобой к должностным лицам учреждения, в котором ему предоставляются медицинские услуги, а также к директору, должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинскими услугами, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;
- получение медицинской услуги в соответствии с порядками и стандартами оказания медицинской помощи в 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.

3.3. Пациент, посетитель обязан:

- соблюдать режим работы организации;

- соблюдать правила внутреннего распорядка организации для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход на территорию учреждения в бахилах(предоставляются организацией на бесплатной основе), верхнюю одежду оставлять в гардеробе, обеспечить отсутствие ценных вещей, документов в карманах одежды);
- выполнять предписания медицинского работника, сотрудничать с ним на всех этапах предоставления медицинской услуги;
- соблюдать рекомендуемую врачом диету;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинских услуг;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую услугу, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;
- бережно относиться к имуществу учреждения, в случае причинения организации материального ущерба - возместить его в полном объеме, в соответствии с законодательством РФ. В случае утери номерного жетона(номерка), подтверждающего сдачу вещей на хранение в гардероб организации, с пациента(посетителя) взыскивается в бесспорном порядке стоимость утраченного номерка в полном размере 200рублей;
- не оставлять личные вещи, документы без присмотра на территории учреждения;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

3.4. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников организации, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, **запрещается:**

- проносить в здание и служебные помещения организации огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины, коляски и т.п.);
- оставлять ценные вещи в гардеробе;
- находиться в служебных помещениях организации без разрешения;
- курить в зданиях и на территории учреждения;
- пользоваться открытым пламенем (спичками, зажигалкой и т.д.);
- играть в азартные игры в помещениях и на территории организации;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- размещать в помещениях и на территории организации объявления без разрешения администрации учреждения;
- производить фото-, аудио- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации организации;
- пользоваться мобильной связью, слушать аудио при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
- пользоваться служебными телефонами;
- выбрасывать мусор, отходы в непредназначенные для этого места;

- выполнять в помещениях организации функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях учреждения в иных коммерческих целях;
- распространять в организации рекламные буклеты, брошюры, содержащие информацию о медицинских препаратах и медицинских изделиях, иную немедицинскую продукцию, а также литературу религиозной направленности и приглашения на массовые мероприятия (концерты, митинги и т.д.);
- выносить из помещения организации без официального разрешения документы, полученные для ознакомления, информацию со стендов;
- употреблять пищу в коридорах и других, не предназначенных для этих целей помещениях;
- посещать учреждение с домашними животными;
- находиться в помещениях организации в верхней одежде, грязной обуви, в грязной рабочей одежде;
- запрещается доступ в здание организации лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений организации старшим администратором, администраторами с функциями кассиров-операционистов и (или) правоохранительных органов.

3.5. Медицинский работник 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 правил внутреннего распорядка организации.

3.6. Пребывание в организации несовершеннолетних пациентов, посетителей в возрасте до 14 лет допускается только в сопровождении их родителей, опекунов, попечителей, иных законных представителей.

#### **4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И ОРГАНИЗАЦИЕЙ**

4.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ.

Распоряжение Комитета здравоохранения от 26.09.2007 г. № 492-р «Об утверждении форм учета и отчетности по работе с обращениями граждан».

4.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к старшему администратору, в администрацию организации согласно графику приема граждан или обратиться к администрации организации в письменном виде.

4.3. При личном приеме пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал регистрации обращения граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия пациента может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

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

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

4.8. Письменное обращение, поступившее администрации организации, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию организации, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

## **5. 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 работникам, главным врачом или иными должностными лицами организации. 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. 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, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом 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 законодательством РФ.

## **6. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ**

6.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации. Все медицинские документы оформляются только при предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность.

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у – для учащихся). Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются врачами под контролем врача-терапевта строго в день в обращения. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской 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.

6.3. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки), за выдачу задним числом врачам, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

6.4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть зарегистрированы в журнале и заверены печатями установленного образца у врача-терапевта. Электронный лист нетрудоспособности по распоряжению врача-терапевта оформляет старший менеджер.

6.5. При личном обращении пациента старший администратор, администраторы с функциями-кассира-операциониста оформляют:

- пакет документов по полученной медицинской услуге, необходимый для предоставления в налоговую инспекцию с целью возмещения социального вычета. Выдача фиксируется в журнале.
- медицинскую водительскую справку по форме 003-ву, для дальнейшего прохождения пациентом всех необходимых специалистов, после прохождения осмотров, выдается только после осмотра психиатром, наркологом по месту жительства, офтальмологом и терапевтом и при наличии медицинского заключения об отсутствии в организме человека наркотических средств, психотропных веществ и их метаболитов по форме №003-о/у, регистрируют в журнале выдачи и отдают готовую на руки;
- справку в бассейн;

- медицинскую справку на ношение оружия по форме №002-о/у, выдается только после осмотра психиатром, наркологом по месту жительства, офтальмологом и терапевтом и при наличии медицинского заключения об отсутствии в организме человека наркотических средств, психотропных веществ и их метаболитов по форме №003-о/у. Выдача фиксируется в журнале.

6.6. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

## **7. ГРАФИК РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ**

7.1. График работы организации и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка организации. Установлен следующий режим работы:

понедельник с 6-30 до 19-00

вторник с 6-30 до 19-00

среда с 6-30 до 19-00

четверг с 6-30 до 19-00

пятница с 6-30 до 19-00

7.2. Режим работы организации и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня, а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

7.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются директором в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала. График и режим работы утверждаются директором.

7.4. Прием пациентов директором, главным врачом, заместителями директора осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на рецепции или на информационном стенде рядом с рецепцией.

## **8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

8.1. Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации. Нарушением считается:

- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
- несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- одновременное лечение в другом учреждении, о котором пациент не информировал врача;
- создание угрозы жизни и здоровью персонала и пациентам организации;
- пребывание в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- создание угрозы и (или) сознательной порчи имущества и оборудования учреждения;
- агрессивном поведении в отношении персонала, пациентов или посетителей организации, использовании ненормативной лексики, грубом нарушении правил (этики) поведения в общественных местах.

8.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работы организации, медицинский персонал вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

8.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинских услуг, неуважение к работникам организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории учреждения, неисполнение законных требований работников организации, причинение морального вреда работникам организации, причинение вреда деловой репутации ООО МК «Профессионал», а также материального ущерба имуществу учреждения, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.