



## **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ в Медицинском центре ООО «Гелиос»**

### **I. Общие положения.**

1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО «Гелиос» (далее — медицинский центр) является организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с Конституцией РФ, Гражданским Кодексом РФ, Федеральным законом РФ от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 29 ноября 2010г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и иными нормативными правовыми актами.

2. Настоящие Правила обязательны для персонала и всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в медицинскую организацию, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациентов, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

3. При обращении за медицинской помощью пациент либо его законный представитель с настоящими правилами знакомится устно в регистратуре медицинской организации — под роспись в медицинской карте.

4. По другим вопросам, не предусмотренными данными Правилами, стороны руководствуются действующим законодательством.

### **II. Основные понятия.**

В настоящих Правилах используются следующие понятия:

1. Медицинский центр ООО «Гелиос» (далее — медицинский центр) осуществляет медицинскую деятельность на основании полученной в соответствии с действующим законодательством лицензии.

2. Внутренний распорядок — это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками медицинского центра, обеспечивающий получение пациентам медицинской помощи надлежащего объема и качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в ООО «Гелиос». Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими правилами, приказами и распоряжениями генерального директора и иными локальными нормативными актами.

3. Медицинская помощь — комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

4. Медицинская услуга — медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное лечение.

5. Медицинский работник — физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование работает в медицинской организации и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности.

6. Лечащий врач — врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и лечения в медицинском центре.

7. Пациент — физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

8. Посетитель — физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении медицинского центра.

### **III. Права и обязанности пациентов.**

#### **1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:**

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

- на выбор врача и медицинской организации в порядке, утвержденном приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 26.04.2012г. № 406н «Об утверждении порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в медицинском центре в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и лекарственными препаратами;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с действующим законодательством;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- защиту сведений составляющих врачебную тайну: о состоянии здоровья, диагнозе, факте обращения за получением медицинской помощи и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- получение в доступной для него форме информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья (результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе, о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанным с ним риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи), выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья;
- получение на основании письменного заявления отражающих состояние здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов в порядке и сроке, установленном действующим законодательством.

## **2. При обращении за медицинской помощью и ее получения Пациент обязан:**

- соблюдать настоящие правила внутреннего распорядка;
- соблюдать режим работы медицинского центра;
- соблюдать правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать установленный в медицинском центре регламент работы;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников медицинского центра;
- оформить в установленном законодательством РФ порядке согласие на проведение медицинского вмешательства;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- своевременно и точно выполнять медицинские предписания, строго соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом;
- соблюдать правила личной гигиены;
- бережно обращаться с имуществом и оборудованием медицинского центра.

**3. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-противоэпидемических правил, обеспечения личной безопасности работников медицинского центра пациентов и посетителей в зданиях, служебных помещениях, а также на территории медицинского центра ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

- проносить в здания и кабинеты медицинского центра 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;
- проносить крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т. п.);
- мусорить в помещениях и на территории медицинского центра, бросать на пол, в унитазы и раковины использованные марлю, вату и другой мусор, выбрасывать мусор из окон и кормить пищевыми отходами птиц;
- входить без сменной обуви, в головных уборах, верхней одежде;
- находиться в служебных помещениях;

- пользоваться служебным телефоном медицинской организации;
- курение в помещениях и на территории медицинского центра;
- приносить, употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства в помещениях и на территории медицинского центра;
- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- выносить из медицинского центра медицинские документы, полученные для ознакомления, изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории объявления без разрешения администрации;
- производить аудио, фото и видеосъемку в которых возникает риск нарушения врачебной тайны в отношении других пациентов и посетителей медицинского центра;
- представителям средств массовой информации проводить аудио, фото и видеосъемку без согласования с администрацией;
- находиться в служебных помещениях медицинского центра без согласования с соответствующим должностным лицом;
- выполнять функции торговых агентов и находиться в помещениях и на территории медицинского центра, за исключением организаций, имеющих официальный договор заключенный с медицинским центром;
- оставлять в гардеробе в верхней одежде деньги, ценные вещи, в противном случае администрация медицинского центра за сохранность денег и ценных вещей, оставленных в гардеробе, ответственности не несет;
- оставлять несовершеннолетних детей без присмотра на всей территории медицинского центра;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории медицинского центра;
- громко разговаривать, шуметь и хлопать дверьми;
- посещать медицинский центр с животными;
- запрещается доступ в здания и помещения медицинского центра лицам в состоянии алкогольного, наркотического и другого токсического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из зданий, помещений, территории медицинского центра сотрудниками правоохранительных органов.

## **VI. Порядок обращения пациентов за медицинской помощью.**

1. Прием населения для оказания медицинской помощи ведется по адресу: Республика Хакасия, г. Саяногорск, Ленинградский мкр-н, дом 26б, пом. 50н.
2. Амбулаторная медицинская помощь в Медицинском центре ООО «Гелиос» оказывается в виде:
  - оказания первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной, медико-санитарной помощи по предварительной записи;
  - проведение медицинских процедур и обследований по назначению врача или на платной основе по желанию гражданина.
3. Записаться на амбулаторный прием к врачам-специалистам пациент можно:
  - лично (либо через доверенное лицо с предъявлением надлежащим образом оформленной доверенности) в регистратуре медицинского центра;
  - по контактными телефонам: 8(39042) 6-47-46; 8- 913-050-2323; 8-983-255-1318.
4. Для получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру медицинского центра. При обращении за медицинской помощью пациенту необходимо представить:
  - документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной документ, заменяющий паспорт);
  - полис обязательного медицинского страхования.
5. В регистратуре на каждого впервые обратившегося за медицинской помощью оформляется «Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях» (Учетная форма № 025/у).
6. Медицинская карта пациента является собственностью медицинского центра и хранится в регистратуре ООО «Гелиос». Не подлежит выносу за пределы территории медицинского центра.
7. Время, отведенное на прием больного в медицинском центре, определено действующими расчетными нормативами. По клинической ситуации это время может быть увеличено или уменьшено в зависимости от необходимости для оказания полноценного приема. Пациенту в регистратуре указывается ориентировочное время приема врачом.
8. Подробную информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, пациент может получить в регистратуре в устной форме, либо по контактными телефонам медицинского центра.
9. В случае желания пациент может получить медицинскую услугу вне рамках обязательного медицинского страхования на платной основе.

## **V. Ответственность за нарушение настоящих Правил:**

1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания.

2. Неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей пациентом может снизить вероятность желаемых результатов от полученных медицинских услуг.

3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам медицинского центра, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории медицинского центра, неисполнение законных требований работников медицинского центра, причинение морального вреда работникам медицинского центра, причинение вреда деловой репутации медицинского центра, а также материального ущерба его имуществу, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством РФ.

## **VI. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента.**

1. На основании действующего законодательства, сведения о факте обращений гражданина за медицинской помощью, состояния его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

2. Пациенту (его законному представителю) информация о состоянии его здоровья предоставляется в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, или **иными уполномоченными должностными лицами в рамках своей компетентности. Средний и младший медицинский персонал** информацию о состоянии здоровья пациента, диагнозе о проводимом лечении пациенту (его законному представителю) **НЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ!**

3. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается лицу, которое указано лично пациентом в договоре на оказание платных медицинских услуг.

4. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю (при наличии оформленных в соответствии с законодательством документов, подтверждающих полномочия на получение данной информации), а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение — супругу, супруге, и при его (ее) отсутствии - близким родственникам (отец, мать, дети).

5. **Информация о заболевании, диагнозе, прогнозе лечения пациента по средствам телефона, факсимильной, электронной почты, не предоставляется.**

6. **Сведения о том, кому из законных представителей пациента, работником медицинского центра может передаваться медицинская информация о пациенте, заносится в медицинскую карту и собственноручно пациентом и подписывается.**

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

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

9. Информация, составляющая врачебную тайну, может предоставляться третьим лицам без согласия пациента и его законных представителей по основаниям, предусмотренным действующим законодательством РФ (**страховые компании, правоохранительные органы, судебные инстанции и т. д.**).

10. Информация о состоянии здоровья пациента не может быть предоставлена пациенту против его воли.



«УТВЕРЖДАЮ»  
Генеральный директор  
ООО «Гелиос»  
/И.Ю. Марчик  
«09» января 2023 г.

**Памятка для пациентов ООО «Гелиос»  
(в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»)**

**ПАЦИЕНТ ИМЕЕТ ПРАВО НА:**

- 1) медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи с учетом выделенных объемов медицинской помощи Министерством здравоохранения Республики Хакасия, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг.
- 2) уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала.
- 3) профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинском центре в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.
- 4) получение консультаций врачей-специалистов.
- 5) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами.
- 6) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья (статья 22).
- 7) защиту сведений, составляющих врачебную тайну (статья 13).
- 8) информированное добровольное согласие самого пациента или его законного представителя на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства.

**ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ:**

**Пациент обязан:**

- 1) соблюдать режим работы ООО «Гелиос».
- 2) посещать медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы.
- 3) принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья.
- 4) своевременно обращаться за медицинской помощью.
- 5) уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи.
- 6) представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях.
- 7) выполнять медицинские предписания.
- 8) сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.
- 9) уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ.
- 10) не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников ООО «Гелиос».
- 11) не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи.
- 12) соблюдать санитарно-гигиенические нормы: вход в кабинеты медицинского центра в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе.
- 13) соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях, курить только в специально отведенных для курения местах.
- 14) соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов и правила поведения в общественных местах.
- 15) соблюдать требования пожарной безопасности.
- 16) не приходите на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении.
- 17) Бережно относиться к имуществу медицинского центра.
- 18) 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 медицинского центра, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, **запрещается:**
  - проносить в здание и служебные помещения медицинского центра 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. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях медицинского центра без разрешения;
- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях медицинского центра;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории медицинского центра;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения медицинского центра документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории медицинского центра объявления без разрешения администрации медицинского центра;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации медицинского центра;
- выполнять в помещениях медицинского центра функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Поликлиники в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях медицинского центра в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд транспорта к зданию медицинского центра;
- запрещается доступ в здание медицинского центра 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 медицинского центра сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

#### **Ответственность за нарушение настоящих Прав:**

1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники медицинского центра вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам медицинского центра, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории медицинского центра, неисполнение законных требований работников медицинского центра, причинение морального вреда работникам медицинского центра, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу медицинского центра, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.