

## ПРАВИЛА внутреннего распорядка для пациентов

### 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка ООО «Поликлиника профилактической медицины» (далее по тексту Поликлиника) для пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациента в Поликлинике, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Поликлиникой и распространяются на структурные подразделения ООО «Поликлиника профилактической медицины».

1.2. Внутренний распорядок Поликлиники для пациентов - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками Поликлиники, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в Поликлинике.

1.3. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества и обязательны для всех пациентов, а также посетителей, обратившихся в Поликлинику.

1.4. При обращении в Поликлинику пациенты и другие лица (посетители) обязаны ознакомиться с настоящими Правилами.

1.5. Для целей настоящего положения используются следующие основные понятия:

- **медицинская услуга** - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение;

- **медицинское вмешательство** - выполняемые медицинским работником по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций, а также искусственное прерывание беременности;

- **лечащий врач** - врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения;

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

1.6. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- общие положения;
- организацию и порядок оказания медицинских услуг пациенту;
- права и обязанности пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- график работы поликлиники и ее должностных лиц;
- информацию о платных медицинских услугах;

Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде и на официальном сайте Поликлиники [tamcenter.ru](http://tamcenter.ru)

### 2. Организация и порядок оказания медицинских услуг пациенту

2.1. ООО «Поликлиника профилактической медицины» является медицинским предприятием, оказывающим амбулаторно-поликлиническую помощь.

2.2. Медицинские услуги пациентам оказываются Поликлиникой как на платной, так и на бесплатной (по полису ОМС в рамках программы Гос.гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) основе.

2.3. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и других состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью

гражданина и других состояниях и заболеваниях) пациенту необходимо обратиться **по телефону 03 (103 с мобильного телефона)** в медицинские учреждения и организации, имеющие в своем составе службу скорой медицинской помощи.

2.5. Прием пациентов врачами Поликлиники осуществляется по предварительной записи пациентов при их непосредственном обращении в регистратуру по телефону **(843)264-30-30**. Запись на прием к врачу также осуществляется на сайте Поликлиники [tamcenter.ru](http://tamcenter.ru) согласно действующему расписанию с 08:30 ч. до 19:30 ч. ежедневно, по субботам с 09:00 до 15:30, кроме воскресения (работает только колл-центр) по адресу: г. Казань, ул.Бутлерова, д.54, 2-й этаж.

2.6. При записи на приём к врачу лично или по телефону: пациент должен указать свою фамилию (имя, отчество), дату рождения, а также номер контактного телефона для информирования пациента о непредвиденном изменении даты и времени приёма.

2.7. При записи на прием к врачу через сайт: пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество (необязательно), контактный (действующий) номер телефона, выбрать врача из предлагаемого списка, указать желаемую дату и время приема, а так же дать свое согласие на обработку персональных данных и ознакомиться с правилами внутреннего распорядка для пациентов. Без согласия на обработку персональных данных запись будет недействительной. Далее администратор обязательно связывается с пациентом для согласования времени приема пациента.

2.8. Накануне визита пациента (день, предшествующий дате визита к врачу) сотрудники регистратуры Поликлиники производят звонок пациенту с целью подтверждения визита по номеру телефона, который пациент оставил для связи. Если пациент не отвечает, ему высылается СМС с просьбой подтвердить визит. Если пациент не подтверждает визит в течение 1 часа после отправки СМС, то ему высылается повторное СМС об аннулировании брони.

2.9. В целях своевременного оформления необходимых медицинских документов пациент должен явиться в Поликлинику не менее чем за 10 минут до назначенного времени приема. При обращении в регистратуру необходимо предоставить паспорт, полис обязательного медицинского страхования и СНИЛС – для пациентов, обслуживаемых на бесплатной основе. При получении платных услуг, пациент предоставляет регистратору паспорт для оформления договора на оказание платных услуг, а так же подписывает согласие на обработку своих персональных данных, а также заполняет и подписывает анкету пациента.

2.10. В указанное время пациенту необходимо явиться на приём для получения медицинской услуги. Пациент ожидает приёма в коридоре Поликлиники. В кабинет врача проходит только по приглашению врача.

В исключительных случаях (прием пациента в соответствии с пунктом 2.3. настоящих правил), время ожидания приёма может отклониться от назначенного.

2.11. После разъяснения врача пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи.

2.12. Лечащий врач определяет объем диагностических и лечебных мероприятий пациенту в соответствии с установленными стандартами и порядками оказания медицинской помощи. Пациент не вправе вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.

2.13. Лекарственное обеспечение амбулаторной помощи осуществляется за счёт личных средств граждан за исключением лекарственного обеспечения отдельных категорий граждан в соответствии с федеральным и региональным законодательством.

2.14. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача запрещается. В случаях несовершеннолетнего возраста или физической недееспособности пациента допускается нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

2.15. Перед плановым приёмом врача пациентам запрещается употреблять в пищу продукты со специфическим запахом, спиртные напитки, наркотические средства, курить, пользоваться парфюмерной продукцией с интенсивным ароматом.

2.16. В случае опоздания или неявки на заранее назначенный приём пациент обязан предупредить об этом медицинского регистратора удобным для него способом.

2.17. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, медицинский регистратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при предварительной записи на плановый приём, если предупредить заранее пациента не удалось, то при его явке регистратор переносит время приёма на ближайшую свободную дату и время.

2.18. Пациенты, обратившиеся в регистратуру без предварительной записи на приём, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в расписании. При отсутствии данного условия регистратор имеет право записать на прием в другой день.

2.19. При первичном обращении в поликлинику на пациента в кабинете врача заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте:

- фамилия, имя, отчество (полностью);
- дата рождения (число, месяц, год);
- адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт);
- серия и номер паспорта;
- серия и номер страхового медицинского полиса и СНИЛС ( в случае приема по полису омс).

2.20. При оформлении медицинской карты пациент письменно подтверждает своё согласие на обработку своих персональных данных.

2.21. Медицинская карта пациента является собственностью Поликлиники.

2.22. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом пациент может получить у медицинского регистратора Поликлиники в устной форме и наглядно - на информационном стенде, расположенном в коридоре Поликлиники, а также на сайте [mamcenter.ru](http://mamcenter.ru)

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

2.24. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств медицинской организации, имеющей в своем составе подразделение скорой медицинской помощи.

2.25. Лечащий врач может отказаться по согласованию с главным врачом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка Поликлиники.

### **3. Права и обязанности пациентов Поликлиники**

3.1. Права и обязанности пациентов устанавливаются в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

#### **3.2. При обращении за медицинской помощью и её получении пациент имеет право на:**

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в Поликлинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;

- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- сохранение медицинскими работниками 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 законодательством;
- 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. Находясь в помещениях Поликлиники, пациенты и посетители обязаны:**

- соблюдать настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов Поликлиники и правила поведения в общественных местах;
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- 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 помощь, 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 Поликлиники;
- при входе в Поликлинику надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь, верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (выброс бытовых отходов производить в специально отведённое место; бахилы, салфетки после манипуляций сбрасывать в специальную ёмкость);
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Поликлиники.

### **3.4. Пациентам и посетителям Поликлиники в целях соблюдения общественного порядка, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:**

- проносить в помещения Поликлиники 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 медицинской организации без разрешения администрации Поликлиники;
- употреблять пищу в коридорах, на лестничных площадках и в других помещениях;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещений Поликлиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов;
- размещать в помещениях Поликлиники объявления без разрешения администрации;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
- осуществлять в помещениях Поликлиники торговую деятельность;

- находиться в помещениях Поликлиники в верхней одежде и грязной обуви;
- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Поликлиники;
- приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;
- находиться в Поликлинике в нетрезвом виде или в состоянии наркотического опьянения (в случае выявления указанных лиц они удаляются из помещений Поликлиники сотрудниками правоохранительных органов);
- посещать Поликлинику с домашними животными;
- производить подзарядку мобильных устройств от электрических сетей Поликлиники;
- выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам Поликлиники, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием (все претензии излагаются пациентами в порядке, предусмотренном разделом 4 настоящих Правил);
- пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;
- портить мебель и предметы интерьера.

3.5. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства (госпитализации), за несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

#### **4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой**

4.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу Поликлиники. Главный врач Поликлиники осуществляет приём пациентов каждую субботу с 10 -00 до 12-00 в кабинете главного врача, находящемся по адресу: г.Казань, ул.Бутлерова, 54, 3 этаж, каб.9.

4.2. При личном обращении пациент обязан предъявить документ удостоверяющий личность (паспорт). Содержание устного обращения заносится в журнал «Регистрации обращений граждан».

4.3. При устном обращении, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.4. Пациент вправе письменно обратиться к главному врачу Поликлиники. В своем письменном обращении пациент в обязательном порядке указывает наименование Поликлиники, в которую он направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (полностью), номер телефона, адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

4.5. Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом. Регистрация письменных обращений производится в кабинете главного врача. Время приема письменных обращений с 09-00 ч. до 17-00 ч. ежедневно без перерыва на обед.

4.6. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию главного врача или Поликлиники в целом, гражданину дается разъяснение о том, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

#### **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 лечащим врачом, или иными должностными лицами Поликлиники. 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. График работы поликлиники и ее должностных лиц**

6.1. График работы Поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Поликлиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

6.2. Режим работы Поликлиники и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц. Режим работы Поликлиники в том числе предусматривает:

- начало работы 08-30 ч.;

- окончание работы - 19-30 ч.; в субботу с 09:00 до 15:30,

- выходные дни - воскресенье, праздничные дни, установленные действующим законодательством.

6.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с должностными инструкциями персонала. График и режим работы Поликлиники, а также врачей-специалистов утверждаются главным врачом.