

И.Н.Малашина

«01» октября 2025г.

ПРАВИЛА

внутреннего распорядка поликлиники ЧЛПУ «МГОК-Здоровье» для пациентов (Правила поведения пациентов)

Глава 1

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка в поликлинике ЧЛПУ «МГОК-Здоровье» для пациентов - это регламент единого внутреннего распорядка дня, правил пребывания пациентов в учреждении, установленный с целью оптимального обеспечения лечебно-диагностического процесса, создания комфортных условий пребывания пациентов и безопасного труда медицинского персонала, соблюдения санитарно-противоэпидемического режима, качественного проведения лечебно-профилактических и санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий в учреждении.

Правила внутреннего распорядка для пациентов (правила поведения пациентов) (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, разработанным в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 № 736), санитарными правилами и иными нормативными актами.

Правила обязательны для всех пациентов, обратившихся для оказания медицинской помощи.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

порядок обращения пациента в учреждение;

права и обязанности пациента;

порядок разрешения рассмотрения жалоб и разрешения споров;

порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

время работы ЧЛПУ «МГОК-Здоровье»;

ответственность за нарушение настоящих правил.

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в учреждении.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов находятся в доступном для ознакомления с ними месте: в регистратуре поликлиники и на сайте учреждения .

1.5. Поликлиника самостоятельно выбирает объем, характер и методы обследования, диагностики и лечения (объем услуг), как организация, обладающая лицензией на медицинскую деятельность, имеющая определенное медицинское оборудование и определенные материалы, а также штат специалистов соответствующей квалификации.

Объем, характер, методы обследования, диагностики и лечения определяется врачами Поликлиники в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, с учетом стандартов медицинской помощи и на основе клинических рекомендаций (протоколов лечения), а также иных требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации. Пациент не вправе настаивать на других объемах, характере и методах обследования, диагностики и лечения, если таковые не были предложены лечащим врачом поликлиники.

Глава 2

ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В ПОЛИКЛИНИКУ

2.1 В Поликлинике оказывают первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную доврачебную и первичную врачебную пациентам старше 18 лет.

2.2 Пациентами Поликлиники являются:

- Лица, прикрепленные по договорам со страховыми компаниями (ОМС, ДМС);
- Лица, прикрепленные к Поликлинике на основании договора на оказание платных медицинских услуг, заключенного между Поликлиникой и гражданином (потребителем услуги), либо иным лицом (юридическим или физическим), являющимся заказчиком услуги.

2.3. При самом первом обращении в Поликлинику на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую на основании документа, удостоверяющего личность, вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (при наличии), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес регистрации, серия и номер документа, удостоверяющего личность. В медицинскую амбулаторную карту вносятся также серия и номер страхового медицинского полиса, адрес фактического проживания. При оформлении медицинской карты пациент заполняет согласие на обработку персональных данных.

2.4. Электронная медицинская карта пациента является собственностью Поликлиники. Пациент лично либо его законный представитель в соответствии с законодательством РФ имеют право знакомиться с медицинской картой и получать копии медицинской карты.

2.5. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является оформление информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство

2.6. Информацию о перечне медицинских услуг, стоимости медицинских услуг, времени приема врачей всех специальностей во все дни недели с указанием часов приема и номеров кабинетов, а также о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема пациентов, пациент может получить в регистратуре в устной форме при обращении или по телефону 8-910-051-8888, на сайте ЧЛПУ «МГОК-Здоровье» и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле ЧЛПУ «МГОК-Здоровье».

2.7. Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в дневном стационаре, осуществляется после предварительного обследования больных с указанием предварительного диагноза.

2.8. ЧЛПУ «МГОК-Здоровье» вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в случае хулиганского поведения пациента, поведения пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала учреждения, либо имуществу учреждения, при невыполнении пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящим положением, если это таковое может привести к некачественному выполнению медицинской услуги, в случае отказа врачей-специалистов от оказания медицинской помощи данному пациенту и невозможности предоставления иного врача-специалиста.

2.9. В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться в администрацию ЧЛПУ «МГОК-Здоровье».

2.10. Часы работы поликлиники:

Понедельник - Пятница с 8:00- 16:00, Суббота, воскресенье-выходные дни.

2.11. Для получения медицинской помощи пациент может записаться на прием к врачам:

- обратившись по телефону **8 (910) 051-8888**
- оставив заявку на сайте поликлиники: **mgokzdrav.ru**
- либо записавшись у самого лечащего врача на повторный прием или необходимое исследование;

Глава 3

3.1. ПАЦИЕНТ ОБЯЗАН:

- соблюдать режим работы Поликлиники;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Поликлиники для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе, детские коляски или другие крупногабаритные предметы (за исключением инвалидных кресел) оставлять на специально оборудованной парковке);
- своевременно и неукоснительно выполнять все 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;
- не злоупотреблять своими правами, в том числе:

- не требовать от медицинского работника или иного работника поликлиники либо пациентов получения устных консультаций либо информации, если такие консультации или информация не относятся к лечению и (или) иным правам пациента либо связаны с необходимостью дачи развернутого ответа в письменной форме (в последнем случае пациент вправе обратиться к Поликлинике с соответствующим письменным запросом);
 - не допускать осуществления гражданских прав с намерением причинить вред медицинскому работнику или Поликлинике (требовать особого к себе отношения, вопреки интересам других пациентов; требовать от медицинского работника действий, не входящих в его должностные обязанности; умалять достоинство медицинского работника и открыто высказываться о его медицинских знаниях в оскорбительной форме);
 - не допускать иное заведомо недобросовестное осуществление гражданских прав;
 - не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
 - не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении, за исключением случаев, когда необходима экстренная или неотложная медицинская помощь;
 - своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине не позднее, чем за 3 часа до начала приема врача (при систематической неявке на прием без уважительных причин Поликлиника вправе информировать страховую компанию о нарушении пациентом Правил внутреннего распорядка Поликлиники);
 - представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь (врачу, медсестре), 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 медицинским работникам и другим пациентам, соблюдать очередность, уважать право записавшихся на прием и пришедших вовремя пациентов на посещение врача в установленное в соответствии с записью время;
 - не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Поликлиники;
 - бережно относиться к имуществу Поликлиники;
 - при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
 - соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях;
 - соблюдать требования иных нормативно-правовых актов действующих в РФ (санитарно-эпидемиологические, противопожарные требования и другие).
- 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 Поликлиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях запрещается:
- проносить в здание и служебные 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, коляски (за исключением инвалидных), корзины и т.п.);
 - использовать в здании Поликлиники детские коляски и переноски для детей на колесах (за исключением инвалидных), а также иных средств транспортировки/передвижения на колесах, включая ролики, скейты, самокаты, велосипеды и т.п.
 - находиться в служебных помещениях Поликлиники без разрешения персонала;
 - употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях Поликлиники, за исключением специально предусмотренного для этого места - кафе;
 - курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и других помещениях Поликлиники;
 - громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями, нецензурно выражаться;
 - оставлять малолетних детей без присмотра;
 - выносить из помещения Поликлиники документы, полученные для ознакомления;
 - изымать какие-либо документы со стендов и из папок информационных стендов;
 - размещать в помещениях и на территории Поликлиники объявления без разрешения администрации Поликлиники;
 - поскольку Поликлиника считается общественным местом, пациент может вести в поликлинике аудио-видеозапись при условии, что:

- он не злоупотребляет своим правом и действует не с намерением причинить вред другим лицам или поликлинике (ст. 10 Гражданского кодекса РФ);
- не нарушает право неприкосновенности частной жизни или врачебную тайну других лиц (ст. 137 Уголовного кодекса РФ). Например, к сведениям о частной жизни лица, составляющих его личную или семейную тайну, можно отнести врачебную тайну, к которой относится даже сам факт обращения за медицинской помощью (ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации");
- запись не ведется скрытно с использованием «шпионского» оборудования (ч. 6 ст. 6 Федерального закона от 12.08.1995 N 144-ФЗ "Об оперативно-розыскной деятельности");
- если запись сделана правомерно, пациент может использовать её для себя. Вместе с тем, если на записи запечатлены посторонние лица, то любое обнаружение записи (публикация в интернете, средствах массовой информации, массовая рассылка в электронной почте или посредством сотовой или интернет связи - «мессенджерах» и т.п.) возможно только с согласия лица, изображенного на записи, за некоторыми исключениями (ст. 152.1 Гражданского кодекса РФ, ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации").
- выполнять в помещениях Поликлиники функции торговых агентов, торговых представителей и (или) находиться в Поликлинике в иных коммерческих целях без согласия администрации Поликлиники;
- преграждать или затруднять проезд транспорту (в том числе скорой помощи, транспорту Поликлиники и др.), а также пешеходам к зданию Поликлиники;
- запрещается доступ в здание Поликлиники 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 Поликлиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

3.2. ПАЦИЕНТ ИМЕЕТ ПРАВО:

- предоставить информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- предоставить согласие на обработку персональных данных;
- осуществлять выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с Федеральным законом;
- получать профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получать консультации врачей;
- на облегчение боли, связанной с заболеванием, состоянием и (или) медицинским вмешательством, методами и лекарственными препаратами, в том числе наркотическими лекарственными препаратами и психотропными лекарственными препаратами в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- получать информацию о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, осуществлять выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии здоровья;
- требовать защиты сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказываться от медицинского вмешательства;
- обращаться с жалобой к должностным лицам Поликлиники, в которой ему оказывается медицинская помощь, а также к Главному врачу, должностным лицам государственных органов или в суд.

Глава 4

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

4.1. Пациенты при наличии у них жалоб обращаются в Поликлинику как правило письменно.

4.2. Все возникающие споры между пациентом и Поликлиникой рассматриваются в соответствии с действующим законодательством РФ и локальными нормативно-правовыми актами Поликлиники, должностным лицом Поликлиники, ответственным за работу с обращениями граждан: Главный врач Поликлиники, телефон 8 (47148) 9-42-52.

В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к заведующему и заместителю заведующего ЧЛПУ «МГОК-Здоровье».

4.3. Жалоба подается в письменном виде: первый экземпляр – в ЧЛПУ «МГОК-Здоровье», а второй экземпляр остается на руках у лица, подающего жалобу. При этом следует получить подпись ответственного лица с указанием входящего номера с указанием даты (в случае неотложной ситуации - времени подачи жалобы) и подписи лица, принявшего жалобу.

Жалоба должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учебы). При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены. В

случае, если обстоятельства дела требуют немедленного и неординарного реагирования на ситуацию, жалоба может быть направлена сразу в несколько инстанций.

Рассмотрение жалобы передается на рассмотрение врачебной комиссии, которая создается и действует на основании Положения о врачебной комиссии. Рассмотрение жалобы по желанию подателя жалобы происходит в его присутствии либо в присутствии его представителя. Результаты рассмотрения жалобы врачебной комиссии оформляются в виде протокола. На основании протокола оформляется ответ подателю жалобы.

4.4. Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в течение 10 дней с момента подачи жалобы.

4.5. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в орган государственной власти, осуществляющие контроль за деятельностью организаций здравоохранения, или суд в порядке, установленном действующим законодательством.

Глава 5

ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами ЧЛПУ «МГОК-Здоровье». 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.

5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется лично пациенту, или лицу (законному представителю), указанному пациентом в добровольном информированном согласии. В случае если дееспособный гражданин не указал лицо, которому доверяет получить информацию о состоянии его здоровья, информация не может быть передана никому, кроме пациента. Информация предоставляется лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

5.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или одному из близких родственников (родителям, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.4. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании личного запроса копию документации для консультации у других специалистов.

5.5. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, в течение тридцати рабочих дней после подачи заявления.

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

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

5.8. Поликлиника оставляет за собой право переноса сроков приема пациентов по объективным причинам, о чем обязуется уведомить пациента.

Глава 6

ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

6.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации. Листок нетрудоспособности формируется в форме электронного документа, подписанного с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи медицинским работником и медицинской организацией.

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (форма 095-у – для учащихся), или справка об освобождении от служебных обязанностей.

Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, выдаются лечащим врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы (учебы). В случае заболевания обучающихся – студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

6.3. Для проставления заверяющих печатей на медицинской документации (справках, выписках и др.) пациенты обращаются в регистратуру учреждения.

6.4. Медицинские документы, выписки из медицинских документов, отражающие состояние здоровья пациента, предоставляются на основании письменного заявления пациента либо его законного представителя. Для этого пациент лично либо его законный представитель может обратиться с письменным заявлением в регистратуру поликлиники в часы работы учреждения.

Максимальный срок выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них с момента регистрации в Поликлинике запроса составляет не более 30 дней (согласно требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации).

Глава 7

ВРЕМЯ РАБОТЫ ЧЛПУ «МГОК-ЗДОРОВЬЕ» И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

1. Время работы ЧЛПУ «МГОК-Здоровье» и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка организации с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

2. Режим работы ЧЛПУ «МГОК-Здоровье» и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня, а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, а также рабочее время должностных лиц.

3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала ЧЛПУ «МГОК-Здоровье» (график работы - сменности) устанавливаются руководителем организации здравоохранения в соответствии с должностными инструкциями персонала организации здравоохранения, нормативными и методическими документами законодательства РФ в области здравоохранения.

4. График и режим работы ЧЛПУ «МГОК-Здоровье» утверждаются главным врачом, исходя из производственной необходимости и полноты обеспеченности кадрами.

5. Режим дня для больных дневного стационара устанавливается с учетом специфики лечебного процесса, обслуживаемого контингента (по возрасту и другие основания).

6. Информация о режиме работы ЧЛПУ «МГОК-Здоровье», его должностных лиц, врачей-специалистов находится на сайте mgokzdrav.ru, на информационном стенде и в регистратуре ЧЛПУ «МГОК-Здоровье».

Глава 8

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ

8.1. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и 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.

8.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Поликлиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

8.3. Поликлиника оставляет за собой право информировать страховую компанию об откреплении нарушающего Правила пациента от обслуживания по страховым программам.

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