



УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «Региональный медицинский центр»

Л.В. Бранчевская

«10» 11 2023 года

Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО «Региональный медицинский центр»

1. Общие положения.

1.1 Настоящие Правила внутреннего распорядка (далее Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим правила поведения пациента в медицинской организации. Являются обязательными для исполнения пациентами, сопровождающими их лицами, а также иными лицами, обратившимися в структурные подразделения ООО «Региональный медицинский центр» (далее ООО «РМЦ»). Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных условий оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.2. Правила размещаются на информационных стендах ООО «РМЦ», а также его официальном сайте: [www.https://glaza63.ru/](https://glaza63.ru/).

2. Права и обязанности пациента.

2.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении, пациент имеет право:

- на уважительное и гуманное отношение со стороны работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- на получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- на обследование, лечение и нахождение в подразделении ООО «РМЦ» в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- на облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
- на 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;
- на выбор медицинского вмешательства по показаниям и в соответствии с законодательными актами с обязательным условием оформления информированного добровольного согласия;
- на отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- на обращение к должностным лицам подразделения ООО «РМЦ», а также в органы, учреждения и организации, к полномочиям которых относится решение возникающих вопросов;
- на 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 законом;
- на допуск к нему посетителей в отведенное для этого время, за исключением посещений детьми в возрасте до 15 лет, посетителями с животными и лицами, находящимися в

нетрезвом состоянии, при отсутствии каких либо иных ограничений для доступа на территорию и в помещения подразделения ООО «РМЦ».

2.2 Пациент обязан:

- соблюдать внутренний распорядок работы подразделения ООО «РМЦ», тишину, чистоту и порядок;
- находиться в помещениях подразделения ООО «РМЦ» без верхней одежды, в сменной обуви или бахилах.
- исполнять требования пожарной безопасности, а также должен немедленно сообщить дежурному персоналу при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности;
- выполнять требования и предписания лечащего врача;
- соблюдать правила личной гигиены, а также санитарно-гигиенические нормы;
- соблюдать рекомендуемую врачом диету;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- не покидать территории подразделения ООО «РМЦ» в период стационарного лечения, а в случае крайней необходимости временно покинуть подразделение, предупредить медсестру, заведующего отделением, лечащего или дежурного врача (при необходимости – письменно);

- бережно относиться к имуществу подразделения ООО «РМЦ».

2.3 Пациенту, находящемуся на территории подразделения ООО «РМЦ» запрещается:

- находиться в верхней одежде и уличной обуви без бахил;
- вести громкие разговоры, в том числе по телефону;
- курить во всех помещениях, а так же на территории, прилегающей к подразделению ООО «РМЦ» (кроме специально-отведенных мест для курения);
- употреблять алкоголь, наркотические, психотропные и токсические препараты;
- пребывание в помещениях подразделений ООО «РМЦ» в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;
- использовать служебные телефоны.

3. Порядок обращения пациентов

3.1. Предварительная запись на амбулаторный прием к врачу-офтальмологу осуществляется при непосредственном обращении пациента или по телефону.

3.2. При амбулаторном обращении в ООО «РМЦ» пациент обязан

- являться на прием к врачу в назначенные дни и часы.
- предоставить документ, удостоверяющий личность (паспорт), действующий страховой полис и направление из поликлиники по форме 057у (при получении услуг в рамках ОМС), в случае отсутствия направления пациент может получить медицинские услуги за счет личных средств, средств ДМС.

3.3 При первичном амбулаторном обращении на пациента оформляется:

- договор на оказание медицинских услуг (в случае получения медицинских услуг за счет средств граждан);
- информированное согласие о возможности получения медицинских услуг по ОМС (в случае получения медицинских услуг за счет средств граждан);
- согласие на обработку персональных данных;
- информированное добровольное согласие на медицинские вмешательства;
- медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях» (Учетная форма № 025/у), в которую сразу вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, 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, а также сведения о его законном представителе (при наличии).

3.4. Медицинская карта пациента (Учетная форма № 025/у) является собственностью ООО «РМЦ» и хранится в регистратуре/архиве. Самовольный вынос медицинской карты из подразделения ООО «РМЦ» пациентом не допускается.

3.5 При поступлении в стационар, пациент представляет:

- направление на госпитализацию по форме 057у-04 (в случае получения услуг по ОМС);
- действующий страховой медицинский полис (в случае получения услуг по ОМС);
- документ, удостоверяющий личность;
- документы о состоянии здоровья (результаты лабораторных исследований и заключения специалистов с оценкой наличия/отсутствия противопоказаний к лечению, установленные ООО «РМЦ»);
- Для иностранных граждан дополнительно при госпитализации необходимо иметь действующую миграционную карту, регистрацию.

3.6 При госпитализации оформляются:

- договор на оказание медицинских услуг (в случае получения за счет средств граждан);
- информированное согласие о возможности получения медицинских услуг по ОМС (в случае получения медицинских услуг за счет средств граждан);
- согласие на обработку персональных данных;
- информированное добровольное согласие на проведение медицинского вмешательства;

- «Медицинская карта стационарного больного» по форме 003/у. (является собственностью ООО «РМЦ» и хранится в архиве. Самовольный вынос медицинской карты из подразделения ООО «РМЦ» пациентом не разрешается).

3.7 При стационарном лечении пациент может пользоваться личным бельем, одеждой и сменной обувью, принимать посетителей в установленные часы в специально отведенном месте, за исключением периода карантина.

3.8. Во время нахождения в стационаре пациент обязан соблюдать:

- режим, предписанный лечащим врачом, распорядок дня;
- выполнение лечебных назначений врача;
- требования по своевременному уведомлению медицинского персонала об ухудшении состояния своего здоровья и явного ухудшения состояния иных пациентов (соседей по палате).

3.9 Самовольное оставление пациентом стационара расценивается как отказ от медицинской помощи, за которое ООО «РМЦ» ответственности не несет. В случае собственного решения покинуть стационар раньше времени, пациент обязан уведомить об этом лечащего врача и оформить письменный отказ от госпитализации.

3.10. Выписка пациентов из стационарных отделений производится лечащим врачом по согласованию с заведующим отделением с оформлением выписного эпикриза, содержащим сведения о поставленном диагнозе, проведенном лечении, диагностике и дальнейших рекомендациях, выдаваемого на руки пациенту.

3.11. Продление пребывания в стационаре пациентов может проводиться при наличии показаний, выявленных на осмотре лечащего врача и консультации заведующего отделением.

3.12. Посещение пациентов родственниками и знакомыми может осуществляться ежедневно в период 08.00 - 11.00 и 16.00 - 18.30, при наличии документов, удостоверяющих личность, при отсутствии каких либо ограничений.

3.13. За сохранность денежных средств и других материальных ценностей, принадлежащих пациентам и сопровождающим лицам, администрация ответственности не несет.

4. Правила поведения сопровождающих пациента лиц.

4.1. При амбулаторном посещении пациента допускается присутствие и сопровождение его одним человеком.

4.2. При госпитализации пациента сопровождающий не допускается в помещения стационара, за исключением следующих случаев, когда допускается сопровождение одним человеком:

- сопровождение маломобильного пациента,
- сопровождение законным представителем несовершеннолетнего пациента до 15 лет

- сопровождение пациента с тяжелыми сопутствующими заболеваниями (по согласованию с лечащим врачом и заведующим отделения).

Отдельное койко-место для сопровождающего может быть предоставлено по согласованию с зам. ГВ по медчасти или лечебной работе при наличии свободных мест в отделении и оплате госпитализации согласно прейскуранту.

4.3. Сопровождающий обязан:

- соблюдать внутренний распорядок работы подразделения ООО «РМЦ», тишину, чистоту и порядок;
- находиться в помещениях подразделения ООО «РМЦ» без верхней одежды, в сменной обуви или бахилах.
- исполнять требования пожарной безопасности, а также должен немедленно сообщить дежурному персоналу при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности;
- соблюдать правила личной гигиены, а также санитарно-гигиенические нормы;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу подразделения ООО «РМЦ»

5. Внутренний распорядок для несовершеннолетних пациентов и их сопровождающих.

5.1. На несовершеннолетних пациентов распространяются Правила, изложенные п.п. 2, 3 и 4, а также нижеследующие правила.

5.2. Право подписи всех документов несовершеннолетнего пациента имеют только его законные представители (отец, мать, усыновитель, опекун, попечитель).

Исключение составляет подписание информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, которое несовершеннолетний пациент имеет право подписывать самостоятельно с 15 лет.

5.3. Законный представитель несовершеннолетнего при намерении его нахождения в отделениях стационара предоставляет сведения о состоянии своего здоровья в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов ООО «РМЦ».

5.4. В помещениях подразделения ООО «РМЦ» имеет право находиться только один законный представитель ребенка.

6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между ООО «РМЦ» и пациентом (законным представителем).

6.1. В случае конфликтных ситуаций, а так же нарушения прав пациента, он (либо его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к сотрудникам администрации ООО «РМЦ», а также в вышестоящие организации, осуществляющие контроль медицинской деятельности, страховую компанию, суд в порядке, установленном действующим законодательством.

6.2. Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке установленном Федеральным законом

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

6.4. Письменное обращение, поступившее в администрацию учреждения, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации при возможности продления его рассмотрения на такой же срок.

6.5. Ответ на письменное обращение пациента (законного представителя) направляется по почтовому и (или) электронному адресу, указанному в обращении.

7. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента.

7.1. Информация о состоянии здоровья в ходе лечения предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме, лечащим врачом, заведующим отделением. 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.

7.2. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

7.3. В случае отказа родственников пациента от получения информации о состоянии здоровья ребенка делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

8. Время работы подразделений ООО «РМЦ» и его должностных лиц.

8.1. Режим работы подразделений утверждается приказом генерального директора ООО «РМЦ»

8.2. График работы должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка ООО «РМЦ»

8.3. Прием граждан должностными лицами осуществляется в установленное время. Информацию о времени приема можно получить у секретаря и администраторов подразделений

9. Ответственность

Нарушение Правил внутреннего распорядка, влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации, кроме того, за нарушение режима и Правил внутреннего распорядка Учреждения пациент может быть досрочно выписан с соответствующей отметкой в листке нетрудоспособности.

Нарушением считается:

- грубое или неуважительное отношение к персоналу;
- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
- несоблюдение рекомендаций врача и предписываемого лечебно-охранительного режима;
- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- употребление пациентом веществ, способных привести к алкогольному или наркотическому опьянению;
- самовольное оставление подразделения ООО «РМЦ» до завершения госпитализации;
- получение медицинских услуг по основному заболеванию одновременно в двух учреждениях;
- отказ от направления или несвоевременная явка на ВК (врачебную комиссию);
- курение в зданиях, помещениях, а также на территории подразделения ООО «РМЦ»; в том числе нарушением считается:
 - установка личной бытовой электроаппаратуры (в т.ч. телевизор);
 - пользование электрокипятильниками, нагревательными приборами, служебными телефонами;
 - игра в азартные игры на материальные ценности;
 - пользование мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
 - выбрасывание мусора и отходов в непредназначенные для этого места.