

**Правила внутреннего распорядка для посетителей ООО «Здоровье», ООО «Женское Здоровье», «НЭЛ», «НЭЛ+», «Ургенсиас».**

**I. Общие положения.**

1. В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» Граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.

Настоящие правила поведения обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в ООО «Здоровье», ООО «Женское Здоровье», «НЭЛ», «НЭЛ+», «Ургенсиас» (далее – «Клиника»), а также иных посетителей Клиники.

**II. Порядок обращения пациентов в клинику.**

1. Медицинская помощь населению осуществляется в Клинике по адресам: МО, г. Королев, проспект Космонавтов, д.48 ежедневно с 8:00 до 20:00, по профилю «Травматология» с 07:00 до 24:00, по профилю МРТ в круглосуточном режиме, согласно установленным графикам работы врачей-специалистов и среднего медицинского персонала; г. Королёв, пр-т Космонавтов, д. 3 б ежедневно с 7:00 до 20:00, по профилю «Рентген» с 7:00 до 23:00, по профилю «Травматология» с 7:00 до 00:00, по профилю КТ с 9:00 до 21:00, по профилю МРТ, стационар в круглосуточном режиме, согласно установленным графикам работы врачей-специалистов и среднего медицинского персонала; г. Королёв, пр-т Королева, д. 5 д, корп. 1, ТЦ Статус ежедневно по будням с 7:00 до 20:00, по выходным с 8:00 до 20:00; г. Королёв, пр-т Космонавтов, д. 29/12, корп. 1 ежедневно с 8:00 до 20:00; г. Щелково, 1-й Советский пер., д. 5 ежедневно по будням с 7:00 до 20:00, по выходным с 8:00 до 20:00; г. Пушкино, ул. Чехова, д. 1, корп. 3 ежедневно по будням с 7:00 до 20:00, по выходным с 8:00 до 17:00; г. Мытищи, ул. Мира, д.17 ежедневно по будням с 7:00 до 20:00, по выходным с 8:00 до 17:00.

2. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент или его законный представитель обращается на ресепшн Клиники, либо записывается на прием через обращение в Call-центр или посредством мобильного приложения Клиники.

3. При первичном личном обращении в Клинику пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт). При первичном обращении на пациента заводится медицинская карта, в которую 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; серия и номер паспорта; контактный телефон и адрес электронной почты (опционально).

4. Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в картохранилище. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Клиники!

5. Необходимым предварительным условием оказания медицинских услуг в Клинике является подписание договора и дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство.

6. Острые больные и больные, нуждающиеся в неотложной медицинской помощи, принимаются врачами специалистами в специально отведенные часы (например, пациенты травматологического профиля), либо при наличии свободного времени в записи врача необходимого профиля.

7. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам и на обследования пациент может получить у дежурного администратора на ресепшн Клиники в устной форме, на сайте Клиники или при обращении в Call-центр.

8. Информацию о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить у дежурного администратора на ресепшн Клиники в устной форме и наглядно – с помощью информационного стенда, расположенного в холле 1 этажа Клиники.

9. Направление на инъекции и инфузии/ физиотерапевтическое лечение/ вакцинацию/ госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного осмотра профильным врачом-специалистом Клиники.

10. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется по направлению врача-терапевта либо врача-специалиста, посредством вызова бригады «СМП» г. Королев или с привлечением сил и средств отделения скорой медицинской помощи Клиники.

### **III. Права и обязанности пациентов и иных посетителей Клиники.**

**Установлены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (глава 4).**

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

- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь по Программе государственных гарантий;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотрительных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам Клиники, а также к должностным лицам государственных органов или в суд в соответствии с Порядком обращения граждан с жалобами и обращениями;
- 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 законодательными актами;

- 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.

## 2. Пациент и сопровождающие его посетители обязаны:

- соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, а также иных посетителей Клиники;
- бережно относиться к имуществу Клиники;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- проводить аудиозапись или фото-/видеосъемку оказания медицинской помощи только с согласия лиц, участвующих в процессе, так как это может отвлекать медперсонал и понижать качество оказания медицинской помощи. В отсутствие согласия медицинского персонала аудио-, фото- и видеосъемка запрещены! Запрещены, также, аудио-, фото- и видеосъемка в местах общего пользования Клиники (коридоры, холлы, лестничные пролеты, санузлы);
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность;
- предоставлять медицинскому работнику, оказывающему ему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья (здоровья его ребенка), в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- выполнять медицинские предписания;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (вход в Клинику в сменной обуви или багилах, верхнюю одежду оставлять на специально отведенных вешалках в холлах этажей Клиники), соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

3. Посетители Клиники не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей Клиники. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме, является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ. При этом Клиника (её работники) вправе осуществлять (производить) фото- и киносъемку, звуко- и видеозапись посетителей Клиники и использовать полученные материалы в качестве доказательства. Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители Клиники считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото- и киносъемки, звуко- и видеозаписи.

## 4. Всем лицам, находящимся на территории Клиники, запрещается:

- Распивать спиртные напитки, входить в Клинику в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения.
- Самовольно проникать в служебные помещения Клиники.
- Приносить в Клинику легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легкобьющиеся предметы, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки, а также животных.

- Пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.)
- Передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, колясках и всех подобных средствах в помещениях Клиники.
- Осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц.

#### **IV. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой.**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Клиники или к дежурному администратору, согласно графику приема граждан или обратиться в администрацию Клиники в письменном виде.

1. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в Журнал приема по личным вопросам. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале приема по личным вопросам. В остальных случаях делается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
2. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрено в порядке, установленном Федеральным законом.
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.
4. Гражданин 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), электронный/почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
6. Письменное обращение, поступившее администрации Клиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.
7. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, направляется по электронному/почтовому адресу, указанному в обращении.

#### **V. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.**

1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами Клиники. 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

может сообщаться членам его семьи, если пациент не запретил сообщать об этом или не назначил конкретное лицо, которому может быть передана такая информация.

2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законным представителям.

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

4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только на основаниях, предусмотренных законодательными актами.

#### **VI. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.**

1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.

2. Документацией, удостоверяющей 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 в электронном виде после личного осмотра пациента и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы (учебы). В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

3. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

**Посетители, нарушившие данные правила поведения, несут ответственность в соответствии с Российским законодательством, а кроме того им может быть отказано в дальнейшем оказании плановой медицинской помощи в Клинике!**