

23.09.2020г.

г. Калининград

Приказ №2

**Об утверждении правил внутреннего распорядка**

**Для пациентов и посетителей ООО «Сигма МЕД»**

Руководствуясь ст.27 ч.3 Закона РФ от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», для упорядочения посещения и поведения пациентов (их законных представителей), посетителей ООО «Сигма МЕД»

Приказываю :

1. Утвердить Правила внутреннего распорядка для пациентов в ООО «Сигма МЕД» (приложение №1)

2. Руководителям структурных подразделений :

2.1 Ознакомить персонал с правилами внутреннего распорядка для пациентов в ООО «Сигма МЕД»

2.2 Разместить правила внутреннего распорядка для пациентов в ООО «Сигма МЕД» на информационных стендах в каждом структурном подразделении : ул. Черняховского 15, ул. Горького 197, а также на официальном сайте.

3. Контроль по исполнению данного приказа оставляю за собой.

Главный врач

Степанов Е.М

## ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», "О защите прав потребителей", иными нормативными актами (далее – Правила) сети медицинских клиник «Сигма МЕД» - это регламент, определяющий порядок обращения пациента в Медицинскую клинику, права и обязанности пациента, правила поведения в Медицинской клинике, осуществление выдачи больничных листов, справок, выписок из медицинской документации и распространяющий свое действие на всех пациентов, обращающихся за медицинской помощью.

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

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- Общие положения
- Порядок обращения пациента;
- Права и обязанности пациента;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между медицинской клиникой и пациентом;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи больничных листов, справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

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

1.4. С правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно.

1.5. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законными представителями несовершеннолетних посетителей являются их родители.

### 2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

2.1. В Медицинской клинике оказывается амбулаторная медицинская помощь.

2.2. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал Медицинского центра направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.

2.3. В случае обращения пациентов в медицинскую клинику, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, медицинская клиника передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.4. В случае обращения в медицинскую клинику пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациент направляется в инфекционное медицинское учреждение.

2.5. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру медицинской клиники, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу.

Режим работы медицинской клиники :

ЛОП- кабинет : пн-пт с 8.00 до 18.00

Гинекологическое отделение пн-сб с 8.00 до 20.00

Гастроэнтерологическое отделение пн-сб с 8.00 до 20.00, вскр с 9.00 до 16.00

2.6. Прием пациентов врачами сети медицинских клиник «Сигма МЕД» проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания экстренной медицинской помощи.

2.7. Предварительная запись пациента на прием к врачу медицинской клиники «Сигма МЕД» осуществляется посредством:

- личного обращения пациента в регистратуру;
- звонка по телефону регистратуры подразделения
- оформления заявки записи на прием с помощью электронной почты пациента.

2.8. При входе в медицинскую клинику пациенту требуется одеть бахилы.

Все необходимые личные вещи и верхнюю одежду необходимо оставить в индивидуальной камере хранения/гардеробе.

2.10. При обращении пациента в медицинскую клинику оформляется амбулаторная/ стационарная медицинская карта, для регистрации которой пациент предоставляет регистратору медицинской клиники свои личные данные (паспортные данные).

2.11. Пациент записывается на прием к врачу добровольно и с учетом графика работы врача.

2.12. В случае непредвиденного отсутствия врача на рабочем месте и других чрезвычайных обстоятельств, администратор медицинской клиники предупреждает об этом пациента при первой возможности.

2.13. При невозможности прибыть на прием в установленное время, пациент обязуется как можно раньше уведомить сотрудника медицинской клиники по телефону (либо электронной почте) в самые короткие сроки.

2.14. Пациент входит в кабинет врача по приглашению специалиста. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

2.15. Регистратор медицинской клиники (представитель) заключает с пациентом письменный договор на оказание платных медицинских услуг по форме, утвержденной в медицинской клинике. Внесение изменений в договор, как правило, не допускается.

2.16. Для заключения договора пациент сообщает свои персональные данные: Ф.И.О., возраст, адрес места жительства и контактный телефон.

2.17. Медицинская клиника осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора, в связи с чем, в соответствии со ст.6 ФЗ «О персональных данных» дополнительного согласия пациента на обработку его персональных данных не требуется. Медицинская клиника обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

### 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

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

3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников медицинской клиники и иных лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

3.1.2. Получение подробной информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи; информация о действующих дипломах и медицинских сертификатах медицинских сотрудников.

3.1.3. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

- 3.1.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
- 3.1.5. Перевод к другому лечащему врачу;
- 3.1.6. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- 3.1.7. Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- 3.1.8. Обращение с жалобой к должностному лицу медицинской клиники, а также в соответствующие контролирующие и /или надзирающие органы или в суд;
- 3.1.9. Сохранение работниками медицинской клиники в тайне информации о факте его (пациента) обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- 3.1.10. Получение в доступной для него(пациента) форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор доверенных лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 3.2. Пациент обязан:
  - 3.2.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
  - 3.2.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью;
  - 3.2.3. Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;
  - 3.2.4. Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, всю известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может негативно отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и значительно повлиять на процесс выздоровления.
- 3.2.5. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;
- 3.2.6. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- 3.2.7. Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов медицинской клиники;
- 3.2.8. Бережно относиться к имуществу медицинской клиники.
- 3.2.9. Пациент обязан соблюдать настоящие правила (ст.27 п.3 федерального закона №323-ФЗ).

#### 4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В МЕДИЦИНСКОМ ЦЕНТРЕ

##### 4.1. Категорически запрещается:

- курение на крыльце, а также в любых помещениях медицинской клиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- громко разговаривать по мобильному телефону;
- грубить персоналу медицинской клиники либо иным лицам, находящимся в медицинском учреждении; либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
- при некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев);

- нахождение сопровождающих (кроме законных представителей пациента) лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.2. В помещениях медицинской клиники необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, а также использованные средства личной гигиены должны выбрасываться строго в промаркированные урны для мусора (отходы класса А).

4.3. Соблюдать правила личной гигиены.

4.4. Во время эпидемий ОРВИ и иных вирусных инфекций необходимо использовать индивидуальные средства защиты: маски медицинские, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

4.5. Перед любым инвазивным вмешательством пациент обязан подписать информированное добровольное согласие, предварительно изучив его текст, получив все необходимые разъяснения о ходе предстоящей процедуры от персонала медицинской клиники.

4.6. Пациент вправе получить от лечащего врача, анестезиолога, оперирующего хирурга всю интересующую его информацию о предполагаемом обследовании, лечении и/или, хирургическом вмешательстве.

4.7. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры медицинской клиники.

4.8. Персонал медицинской клиники оставляет за собой право удалить пациента из медицинской клиники в случае несоблюдения изложенных выше правил поведения.

## 5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ МЕДИЦИНСКОЙ КЛИНИКОЙ И ПАЦИЕНТОМ

5.1. В случае нарушения прав пациента, он (либо его законный представитель) может обращаться с письменной претензией (жалобой), которая подается через регистратуру медицинского центра и передается на рассмотрение главному врачу. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений либо направлена на сайт медицинской клиники в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона. Обращение регистрируется в «журнале обращения граждан» с присвоением номера обращения.

5.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 10 дней с момента её получения медицинской клиникой. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте заказным письмом по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время. На претензию (жалобу), размещенную на сайте медицинской клиники ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

5.3. Не получив ответа на претензию (жалобу) в десятидневный срок либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие (надзирающие) органы либо в суд.

## 6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами медицинской клиники. Информация должна содержать

полноценные 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.

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

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

## 7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ БОЛЬНИЧНЫХ ЛИСТОВ, СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

7.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

7.2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности (электронный больничный лист), порядок выдачи которого утвержден приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 29.06.2011 г. № 624 н.

7.3. Для оформления больничного листа пациент обязан предоставить медицинскую или свой паспорт, а также точные данные о месте его работы. Больничный лист оформляется в день обращения пациента или в день закрытия больничного листа.

7.4. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления пациента ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.

## 8. ЛЕЧЕБНО-ОХРАНИТЕЛЬНЫЙ РЕЖИМ СТАЦИОНАРА ООО «СИГМА МЕД»

Лечебно-охранительный режим — определённый порядок, установленный в лечебном учреждении, от выполнения которого во многом зависит эффективность лечебного процесса.

В основу лечебно-охранительного режима положены права пациентов, установленных Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации».

Лечебно-охранительный режим предусматривает создание благоприятных условий для эффективного лечения, создания благоприятной психологической обстановки и обеспечения рационального ухода за больными. Одним из важных условий лечебно-охранительного режима является исключение неблагоприятных влияний внешней среды и условий пребывания в стационаре (громкие разговоры и смех, шум, хлопанье дверью, стук каблучков, разговоры по сотовому телефону) и т.д.

1. При поступлении в стационар пациент должен быть ознакомлен в приемном отделении с Правилами внутреннего распорядка и Правилами поведения больного в стационаре в соответствии с ст. 27 «Обязанности граждан в сфере охраны здоровья» закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» № 323-ФЗ от 21.11.2011. Выполнение больным правил внутреннего распорядка играют решающую роль в улучшении состояния пациента. При соблюдении пациентом правильного распорядка дня

нормализуются физиологические ритмы жизнедеятельности организма, связанные со сном, питанием, эмоциональным и физическим состоянием; возрастает сила воздействия лечебных факторов. Выполнение лечебных процедур в определенные часы позволяет правильно определить последовательность и сочетаемость лечебных методов, а также время отдыха после них. Беспорядочные посещения утомляют больных, мешают работе медицинского персонала, способствуют загрязнению больничной среды. Поэтому необходимо строгое соблюдение времени, отведенного на тихий час в Правилах внутреннего распорядка. Во время тихого часа во все стационарные подразделения доступ посетителей прекращается. В целом следует регулировать частоту посещений, количества посетителей (не более 2 к одному пациенту); запрещены посещения пациентов детьми. Каждому пациенту необходимо выполнять требования медицинских сестёр и другого медицинского персонала при проведении ими различных процедур или указаний лечащего врача, соблюдения плана лечения, рекомендованного лечащим врачом. Пациент ответственен за выполнение лечебных назначений и, когда он по какой-либо причине неспособен выполнять их, обязан поставить в известность об этом лечащего врача.

2. Важное значение приобретает взаимно доброжелательное отношение персонала и пациентов, посетителей, лиц, ухаживающих за пациентами. Каждый пациент должен это понимать и также соблюдать права других пациентов.

3. Все пациенты имеют равный доступ к лечению согласно медицинским показаниям, независимо от пола, расы, национальности, языка, социального происхождения, должностного положения, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств.

4. Успешное лечение и хороший отдых пациентов невозможны без санитарного и эпидемиологического благополучия медицинского учреждения в соответствии с СанПин 2.1.3.2630-10. Для создания условий, препятствующих распространения инфекционных заболеваний установлены следующие требования Правил поведения больного в стационаре:

- пациент обязан соблюдать чистоту, права других пациентов, персонала учреждения, Правила внутреннего распорядка;
- пациент обязан дать полную информацию о прошлых заболеваниях, предоставляемые сведения должны быть полными и достоверными;
- пациент обязан бережно относиться к имуществу стационарного отделения; сознательно воздерживаться на время лечения от приема алкоголя, курения, от других вредных привычек;
- посетителям необходимо иметь сменную обувь; соблюдать установленное время посещений, поддерживать чистоту в отделениях, курить в строго отведенных для этого местах;
- беседы с посетителями о состоянии здоровья пациента проводятся в специально оговоренное с лечащим врачом время;
- не разрешаются для передачи скоропортящиеся продукты (в соответствии с СанПин 2.3.2.1324-03) в которых при нарушении условий и сроков реализации могут размножиться микроорганизмы, вызывающие порчу продуктов, острые кишечные инфекции и пищевые отравления.

5..В ситуации, когда пациент ведет себя крайне некорректно – оскорбляет медицинских работников, совершает по отношению к ним насильственные действия и т.д., действие пациента расценивается как оскорбление и хулиганство. Такое поведение пациента при получении возмездного оказания медицинских услуг (платной медицинской помощи) несовместимо с ее оказанием, поэтому подобные ситуации следует квалифицировать как случаи невозможности исполнения договора по вине заказчика, при этом услуги исполнителя подлежат оплате в полном объеме в силу ч.2 ст. 781 Гражданского кодекса РФ.

Если действиями пациента был причинен вред жизни и здоровью медицинских работников, либо имуществу исполнителя медицинской услуги, то имеются основания для предъявления к причинителю вреда требований о его возмещении в полном объеме на основании правил гл.59 Гражданского кодекса РФ «Обязательства вследствие причинения вреда».

6. Медперсонал диспансера должен соблюдать право пациента на сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии его здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, а также на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья (ст.13, п/п.5 ч.5 ст.19 ФЗ от 21.11.2011 № 323-ФЗ).

Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия гражданина или его законного представителя допускается в специальных случаях:

- 1) в целях проведения медицинского обследования и лечения гражданина, который в результате своего состояния не способен выразить свою волю, с учетом положений пункта 1 ч. 9 ст. 20 ФЗ от 21.11.2011 №323-ФЗ;
- 2) при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений;
- 3) по запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством, по запросу органа уголовно-исполнительной системы в связи с исполнением уголовного наказания и осуществлением контроля за поведением условно осужденного, осужденного, в от-ношении которого отбывание наказания отсрочено, и лица, освобожденного условно-досрочно;
- 4) в случае оказания медицинской помощи несовершеннолетнему в соответствии с пунктом 2 части 2 статьи 20 ФЗ от 21.11.2011 №323-ФЗ, а также несовершеннолетнему, не достигшему возраста, установленного ч. 2 ст. 54 от 21.11.2011 №323-ФЗ, для информирования одного из его родителей или иного законного представителя;
- 5) в целях информирования органов внутренних дел о поступлении пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий;
- 6) в целях проведения военно-врачебной экспертизы по запросам военных комиссариатов, кадровых служб и военно-врачебных (врачебно-летных) комиссий федеральных органов исполнительной власти, в которых федеральным законом предусмотрена военная и приравненная к ней служба;
- 7) в целях расследования несчастного случая на производстве и профессионального заболевания;
- 8) при обмене информацией медицинскими организациями, в том числе размещенной в медицинских информационных системах, в целях оказания медицинской помощи с



учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных;

9) в целях осуществления учета и контроля в системе обязательного социального страхования;

10) в целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с ФЗ от 21.11.2011 №323-ФЗ.

7. При поступлении пациента в больницу одним из методов комплексной терапии является лечебное питание. Лечащий врач назначает соответствующую состоянию пациента диету, доводит до сведения пациента список разрешенных к передаче продуктов.

8. Для получения и закрепления результатов лечения пациентам на время лечения запрещено покидать стационар.

9. Лечащий врач во время осмотра предоставляет пациенту право подписать Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от медицинского вмешательства. Информированное добровольное согласие является необходимым предварительным условием медицинского вмешательства (ст.20 ФЗ от 21.11.2011 №323-ФЗ).

Решение о медицинском вмешательстве без согласия гражданина принимается, если медицинское вмешательство необходимо по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека и если его состояние не позволяет выразить свою волю, а также в отношении лиц, страдающих заболеваниями, представляющими опасность для окружающих.

10. Каждый пациент в ООО «СИГМАМЕД» имеет право получить у лечащего врача имеющуюся информацию о состоянии своего здоровья в доступной для него форме (ст.19 ФЗ от 21.11.2011 №323-ФЗ).

11. В случае требования пациента о замене лечащего врача при оказании специализированной медицинской помощи пациент обращается к заведующему отделением ООО «СИГМА МЕД» с заявлением в письменной форме, в котором указываются причины замены лечащего врача. На основании информации, представленной заведующим отделением пациент осуществляет выбор врача. Возложение функций лечащего врача на врача соответствующей специальности осуществляется с учетом его согласия.

12. Пациент имеет право отказаться от госпитализации, медицинского вмешательства или потребовать его прекращения согласно ст.ст. 19, 20 ФЗ от 21.11.2011 №323-ФЗ. Отказ от медицинского вмешательства с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации и подписывается гражданином либо его законным представителем, а также медицинским работником.

Приложение №1  
К приказу ООО «Сигма МЕД»  
От 23.09.2020г. №2