

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ КЛИНИКИ ЮМР

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей Клиники ЮМР (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение посетителя в Клинике ЮМР (далее – Клиника), а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Клиникой.

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

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Клинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Клиникой и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи листов нетрудоспособности, справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы Клиники и ее должностных лиц.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов находятся у администратора, информация о месте нахождения Правил вывешены в Клинике на информационном стенде.

2. Порядок обращения пациентов в Клинику

2.1. Клиника является частной, оказывающей плановую амбулаторную медицинскую помощь на возмездной основе на основании заключенного договора на оказание медицинских услуг.

2.2. В случае обращения граждан при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента, оказывается первая помощь в объёме, предусмотренным действующим законодательством (приказ МЗ РФ от 4 мая 2012 г №477н) Клиникой гражданину безотлагательно и бесплатно с направлением пациента для оказания необходимой скорой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение. Вопрос о необходимости экстренной консультации врачом-специалистом решается главным врачом Клиники.

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

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

2.5. Организация предварительной записи больных на прием к врачам специалистам в Клинику осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру Клиники либо по телефонам: +7 (861) 210-0-210, +7 (928) 290-0-210, +7 (988) 240-0-242, +7 (861) 240-0-242, а также путем самостоятельной электронной записи пациентом через официальный сайт Клиники в сети Интернет – по адресу: uroclinic23.ru.

При необходимости получения медицинской помощи пациент (его представитель) за 15 минут до назначенного времени приёма обращается в регистратуру Клиники, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт и (или) свидетельство о

рождении), документы, подтверждающие право представлять интересы несовершеннолетнего или недееспособного пациента согласно действующему законодательству.

В регистратуре Клиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, 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 (паспорт и (или) свидетельство о рождении), адрес по месту фактического проживания, серия и номер паспорта, серия и номер свидетельства о рождении.

Пациенту рекомендуется сообщить контактный телефон при оформлении медицинской карты. При отсутствии указанной информации или отказе пациента в ее предоставлении, администрация учреждения не несет ответственности за отсутствие возможности оповещения пациента об отмене или изменении ранее назначенного приема врача по обстоятельствам, не зависящим от Клиники.

Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в регистратуре.

Запрещается вынос медицинской карты из Клиники.

Время на прием пациента врачом определено с учетом действующих расчетных нормативов. При проведении консилиумов, совместных консультаций врачами специалистами, время приема может быть изменено.

2.6. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема посетителей главным врачом и его заместителями, гражданин может получить в регистратурах Клиники в устной форме или по номерам телефонов: +7 (861) 210-0-210, +7 (928) 290-0-210, +7 (988) 240-0-242, +7 (861) 240-0-242, наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле Клиники, а также с помощью сети «Интернет» на официальном сайте Клиники: uroclinic23.ru.

2.7. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач-специалист Клиники, пациенту рекомендуется консультация необходимых специалистов в Клинике или в специализированном учреждении здравоохранения.

2.8. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств отделения скорой медицинской помощи по номеру «03», с мобильного «112».

2.9. Пациент, пришедший на прием к врачу, на диагностическое исследование или на лечебную процедуру по предварительной записи с опозданием 15 минут и более, принимается при наличии свободного интервала приема в день обращения пациента.

При отсутствии свободного интервала приема в день обращения пациента повторная предварительная запись на прием к врачу, диагностическое исследование или лечебную процедуру пациента осуществляется дежурным администратором на удобные для пациента свободные день и время, имеющиеся в расписании.

3. Права и обязанности пациентов

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее 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;
- выбор врача;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям
- получение консультаций врачей-специалистов

- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну
- 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
- отказ от медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации
- обращение с жалобой к должностным лицам Клиники, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд
- 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.

3.2. Пациент обязан:

- заботиться о сохранении своего здоровья
- соблюдать режим работы Клиники
- соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники для пациентов
- выполнять инструкции и требования медицинского персонала
- соблюдать правила поведения в общественных местах
- соблюдать требования пожарной безопасности
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим
- соблюдать установленный в Клинике регламент работы
- уважительно относиться к другим посетителям клиники
- обратиться к персоналу в случае возникновения разногласий по вопросам медицинской помощи с другими пациентами или посетителями Клиники
- надеть бахилы перед входом в режимные кабинеты или дневной стационар
- в случаях соблюдения требований особого противоэпидемического режима перед входом в регистратуру надеть медицинскую маску, в холле регистратуры обработать руки дезинфицирующим раствором через специальный диспенсер и с помощью медработника провести бесконтактную термометрию
- снять верхнюю одежду перед входом в медицинский кабинет
- явиться в регистратуру Клиники за 15 минут до назначенного времени приёма для оформления документов
- представить документ, удостоверяющий личность (паспорт и (или) свидетельство о рождении), документы, подтверждающие право представлять интересы несовершеннолетнего или недееспособного пациента согласно действующему законодательству,
- выполнять все рекомендации врачей Клиники
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи
- граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, обязаны уведомить об этом персонал Клиники
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращения

- 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

- уважительно относиться к медицинскому персоналу, а также проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам

- бережно относиться к имуществу Клиники

- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу

- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ

- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

3.3. 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 Клиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- проносить в здание и служебные помещения Клиники 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 Клиники без разрешения

- заходить в процедурный кабинет во время проведения мероприятий текущей дезинфекции

- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях

- курить в здании Клиники и на ее территории

- играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники

- громко разговаривать, шуметь, употреблять нецензурные выражения, хлопать дверьми

- оставлять маленьких детей без присмотра

- запрещается оставлять ребенка без присмотра на пеленальном столике

- выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов

- размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации Клиники

- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники

- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях

- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви

- находиться без бахил или сменной обуви в помещениях, в которых требуется соблюдение санитарно-эпидемиологического режима

- преграждать проезд санитарного транспорта к зданию Клиники

- посещать Клинику с домашними животными

- запрещается доступ в здание Клиники 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 Клиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

3.4. При прохождении пациентом обследования и лечения необходимо отказаться от пользования мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований или консультации врача.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой

4.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ, Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей", Распоряжение Комитета здравоохранения от 26.09.2007 г. № 492-р «Об утверждении форм учета и отчетности по работе с обращениями граждан».

4.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Клиники согласно графику приема граждан или обратиться к администрации Клиники в письменном виде.

4.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращения граждан. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и Положением об урегулировании конфликтных ситуаций.

4.5. 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.

4.6. 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), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.8. Письменное обращение, поступившее администрации Клиники, рассматривается от 10 (в случае, если жалоба связана с получением медицинской услуги, не отвечающей требованиям по качеству, и пациент имеет финансовые претензии к Клинике) до 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.10. Во время личного обращения пациента Клиникой может производиться видео и аудиозапись.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (его представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами учреждения здравоохранения. 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. У лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении

пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, – близким родственникам.

5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья 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 действующим законодательством.

5.5. Пациент или его законный представитель имеют право на основании письменного заявления получить информацию о состоянии здоровья, медицинские документы и их копии.

6. Порядок получения и выдачи справок, выписок из медицинской карты

6.1. Пациенту (законному представителю) гарантируется выдача оригиналов, копий и выписок из медицинских документов, а также справок и медицинских заключений (их копий) при их личном обращении за получением указанных документов в клинику при предъявлении документа, удостоверяющего личность, а также на основании запроса в соответствии с действующим законодательством.

Порядок выдачи оригиналов, копий и выписок из медицинских документов регулирует приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 31.07.2020г. № 789н "Об утверждении Порядка выдачи и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них", приказ Минздрава России от 12.11.2021N 1050н "Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента".

Порядок выдачи медицинских справок и заключений утвержден приказом Министерства здравоохранения от 14 сентября 2020 года N 972н «Об утверждении [Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений](#)».

На основании Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" N 323-ФЗ от 21.11.2011г., [Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ \(ред. от 27.11.2017\) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](#), приказа Министерства здравоохранения от 12.11.2021 N 1050н "Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента" получить копию амбулаторной карты, выписки из нее и другой медицинской документации можно только по письменному запросу или заявлению.

6.2. Выдача запрашиваемых медицинских документов осуществляется по письменному заявлению пациента или его законного представителя и определяется общими правилами:

- ответ в течение 2 дней со дня обращения пациента с уточнением даты, после наступления которой в течение 5 дней пациент может ознакомиться с копией медицинской документации

- срок выдачи запрашиваемого документа – не более 10 дней с момента регистрации обращения

- медицинские документы и выписки (их копии) выдаются на руки при личной явке и только по предъявлению паспорта. Запрещается выдавать документы уполномоченным представителям пациента по доверенности

- выписки и копии оформляются в 1 (одном) экземпляре

- запись о выдаче вносится в медицинскую карту пациента, а также в журнал регистрации запросов и выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них

6.3. Клиника вправе потребовать с заявителя сведения, которые подтверждают его участие в отношениях с медицинской организацией, в частности, договор о платных услугах (п.3, ст.14 ФЗ от 27.07.2006г № 152-ФЗ «О персональных данных»).

6.4. В случае невозможности выдачи оригиналов медицинских документов, пациент или его законный представитель вправе ознакомиться с ними в клинике.

6.5. В соответствии с приказом Минздрава от 31.07.2020г № 789н "Об утверждении Порядка выдачи и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них" установлен перечень медицинских документов, которые выдаются только в виде копий и выписок,

в том числе медкарта амбулаторного больного, медкарта стационарного больного, медкарта ребенка, история развития новорожденного, индивидуальная карта беременной и родильницы, история родов, медкарта стоматологического пациента, медкарта ортодонтического пациента, протокол патолого-анатомического вскрытия, медкарта прерывания беременности.

6.6. Основным медицинским документом пациента в Клинике является медицинская карта амбулаторного или стационарного больного. Медицинская карта хранится в клинике и выдаётся пациенту в случае его обращения на приём в клинику. Срок хранения амбулаторной карты в регистратуре – 25 лет со дня последнего обращения, медицинской карты стационарного больного – 25 лет. Хранение медицинских карт на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам запрещается кроме случаев, предусмотренных законом.

6.7. Медицинская документация является учётной и отчётной документацией, собственником и держателем которой является Клиника и содержит информацию, которая составляет врачебную тайну. Вынос медицинской карты больного за пределы отделения (клиники), в котором она была оформлена, недопустим.

6.8. Справки оформляются в произвольной форме на бланке клиники подписываются врачом, заверяются личной печатью врача и печатью клиники (ст. 78 ФЗ от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", приказ Министерства здравоохранения от 14 сентября 2020 года N 972н "Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений").

6.9. Если документы ведутся в электронном виде, их распечатывают на бумажном носителе, заверяют печатью Клиники и отдаются заявителю. Содержание справки определяется пожеланиями пациента, перечисленного в запросе. Справки могут содержать следующие сведения:

- о факте обращения пациента за медицинской помощью
- об оказании пациенту медицинской помощи в медицинской организации
- о факте прохождения пациентом медицинского обследования и (или) лечения, профилактического медицинского осмотра
- о наличии (отсутствии) у пациента заболевания, результатах медицинского обследования и (или) лечения
- об освобождении от посещения образовательных и иных организаций, осуществления отдельных видов деятельности, учебы в связи с заболеванием, состоянием
- о наличии (отсутствии) медицинских показаний или медицинских противопоказаний для применения методов медицинского обследования и (или) лечения, посещения образовательных и иных организаций,
- иные сведения, имеющие отношение к состоянию здоровья пациента и оказанию пациенту медицинской помощи в медицинской организации.

6.10. Медицинские заключения выдаются на основании медицинского обследования гражданина, в том числе комиссионного, и содержат комплексную оценку состояния здоровья гражданина или состояние его систем и органов.

6.11. Медицинские заключения оформляются на фирменном бланке клиники, подписываются врачами-специалистами, участвующими в вынесении медицинского заключения, заверяются личными печатями врачей-специалистов.

6.12. В случае вынесения медицинского заключения врачебной комиссией медицинской организации медицинское заключение также подписывается членами и руководителем врачебной комиссии и заверяются печатью клиники.

6.13. Пациенту либо уполномоченному представителю пациента, на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и документа, подтверждающего полномочия представителя гражданина, в том числе законного, могут выдаваться дубликаты, копии справок, медицинских заключений.

6.14. Сведения о выдаче медицинского заключения либо их дубликатов вносятся в медицинскую документацию пациента.

7. График работы Клиники и ее должностных лиц

7.1. График работы Клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Клиники.

7.2. Прием населения (пациентов и их законных представителей) главным врачом осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на регистратуре, на информационном стенде в холле, по номерам телефонов: +7 (861) 210-0-210, +7 (928) 290-0-210, +7 (988) 240-0-242, +7 (861) 240-0-242 или на официальном сайте Клиники: uroclinic23.ru.

7.3. Режим работы Клиники утверждается директором.

8. Ответственность за нарушение настоящих Правил

8.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

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