

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА И ПОВЕДЕНИЯ

для пациентов, сопровождающих их лиц и иных посетителей ООО «Три-З»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «ТРИ-З» (далее по тексту Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациентов во время их нахождения в структурных подразделениях ООО «ТРИ-З» (далее по тексту - Клиника), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений пациентом (его представителем) и Клиникой.

1.2. Настоящие Правила обязательны для сотрудников и пациентов, а также лиц, осуществляющих уход за пациентами (далее – сопровождающих лиц), законных представителей пациентов, представителей по доверенности, иных посетителей Клиники, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Правила размещаются на информационном стенде (стойке) в регистратуре в доступном для пациентов месте для самостоятельного ознакомления с Правилами, а также на официальном сайте <https://3z.ru/> в сети Интернет (далее -Сайт).

1.4. Правила включают:

- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и Клиникой;
- порядок предоставления пациенту (его законным представителям) информации о состоянии здоровья;
- порядок выдачи Клиникой медицинских документов, отражающих состояние здоровья, копий медицинских документов, справок, медицинских заключений;
- график работы Клиники;
- ответственность.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

2.1. ПРАВА ПАЦИЕНТА

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

- выбор врача с учетом его согласия;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну, т.е. информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- допуск к нему священнослужителя;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- получить в доступной для него форме имеющуюся в Клинике полную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, применяемых методах диагностики и лечения, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи;

- на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;
- на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение в установленном в Клинике порядке с жалобой к должностным лицам структурного подразделения Клиники, а также к руководству Клиники;
- обращение в установленном законодательстве РФ порядке к должностным лицам государственных органов или в суд.

2.2. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент ОБЯЗАН:

- оплатить Клинике стоимость медицинских услуг, рассчитанных по действующему на момент оказания услуг прейскуранту Клиники, по факту обращения;
- соблюдать Правила внутреннего распорядка Клиники;
- удостоверить личной подписью согласие на обработку персональных данных и на выполнение медицинского вмешательства;
- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- выполнять медицинские требования и предписания лечащего врача;
- являться на прием к врачу или на процедуру по предварительной записи;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенический режим, в т.ч. обувать бахилы и оставлять верхнюю одежду в гардеробе;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями в санузлах;
- бережно относиться к имуществу Клиники и других пациентов;
- уважительно относиться к медицинским работникам Клиники и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к пациентам Клиники;
- соблюдать общественный порядок;
- не допускать нарушение общественного порядка, выражающее явное неуважение к персоналу Клиники и/или к другим пациентам, сопровождающееся нецензурной бранью в общественном месте, а равно уничтожением или повреждением имущества Клиники;
- соблюдать правила пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом сотруднику Клиники;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медпомощи.

2.3. ПАЦИЕНТУ ЗАПРЕЩАЕТСЯ

2.3.1. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения причинения вреда жизни и здоровью посетителей Клиники, имуществу посетителей и Клиники, предотвращения уголовных и административных правонарушений, в том числе разглашения врачебной и личной тайны пациентов, соблюдения санитарно-эпидемиологических норм и правил запрещается:

- находиться в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);

- курить в зданиях и помещениях учреждения, а также на его территории;
- проносить на территорию 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;
- употреблять на территории учреждения алкогольные, наркотические и иные токсические вещества, появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- пользоваться служебными телефонами в личных целях;
- производить фото-, аудио - и видеосъёмку без предварительного письменного согласия руководства Клиники. При этом съёмка допускается только в той мере, в какой это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации о защите врачебной тайны и/или не нарушает прав других граждан.
- осуществлять телефонные звонки посредством функции «громкая связь» и использовать телефон с включённым звонком;
- использовать гаджеты и ноутбуки для компьютерных игр, просмотра и/или прослушивания видео-, аудиоконтента без использования наушников;
- перемещаться по территории учреждения с крупногабаритными предметами, в т.ч. хозяйственными сумками, тележками, рюкзаками, вещевыми мешками, чемоданами, корзинами, пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.), передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах и всех подобных средствах в помещении учреждения и т. п. Если указанные предметы имеются при себе, пациент обязан их сдать в гардероб;
- входить без вызова в процедурный кабинет, кабинеты врачей-специалистов, операционный блок;
- выражаться нецензурно, вести себя некорректно по отношению к посетителям и работникам Клиники;
- выносить из помещений Клиники документы, полученные для ознакомления или передачи другому сотруднику Клиники (например, медицинскую карту, выданную для посещения следующего специалиста);
- изымать документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- присутствовать при выполнении пациенту медицинских вмешательств без разрешения медицинского работника;
- посещать учреждение с домашними животными;
- портить мебель и/или предметы интерьера Клиники, имущество других посетителей;
- размещать на территории объявления без согласования с руководством учреждения;
- преграждать проезд к учреждению машин экстренных служб (скорой медицинской помощи, МЧС России, МВД России и т. д.).

2.3.2. Запрещается допуск третьих лиц в кабинеты при оказании медицинских услуг, за исключением случаев:

- сопровождения пациента законным представителем,
- объективной необходимости сопровождения пациента третьим лицом (пациент плохо слышит, видит, старческий возраст, и т.п.).

2.3.3. Запрещается осуществление посетителями (пациентами, сопровождающими их лицами, в том числе законными представителями, др. лицами) аудио- и видеозаписи в помещениях Клиники:

- в кабинетах при оказании медицинских услуг,
- в холлах в вышеуказанных целях в целях недопущения нарушения права посетителей на сохранение врачебной тайны.

2.3.4. Предварительная запись на прием, не дает пациенту возможности: входить в кабинет без согласия медицинского работника либо без его вызова; входить в кабинет врача во время оказания медицинской помощи другому пациенту; получать медицинскую помощь ранее пациентов, которые также были заранее записаны на пациенту, но вынуждены были ожидать получения медицинской помощи по причинам, от медицинского работника не зависящим; требовать от медицинского работника немедленного приема и одновременного прекращения оказания медицинской помощи другим пациентам, которым помощь уже оказывается к моменту визита пациента, предварительно записанного на прием.

3. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ

ПАЦИЕНТОМ И КЛИНИКОЙ

3.1. В случае нарушения прав пациента, пациент (его законный представитель) может обратиться с жалобой непосредственно к руководителю структурного подразделения Клиники, вышестоящую организацию, страховую компанию или выбрать иные способы защиты своих прав.

3.2. Споры, возникшие между пациентом и Клиникой, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.3. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и учреждением

3.5.1. 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.

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

3.5.3. Замечания, предложения и отзывы о работе Клиники пациенты могут вписать в «Книгу жалоб и предложений», которая находится у сотрудника клиентского сервиса в регистратуре Клиники или отправить по электронной почте [hello@3z.ru/](mailto:hello@3z.ru)

3.5.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. 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 в сроки, установленные действующим законодательством.

3.5.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

3.5.6. 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.

3.5.7. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которые 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. Анонимные обращения не рассматриваются.

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

3.5.9. Ответ на письменное обращение, поступившее руководству Клиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПАЦИЕНТУ (ЕГО ЗАКОННЫМ ПРЕДСТАВИТЕЛЯМ) ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ

4.1. Информацию о состоянии здоровья не предоставляют пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информацию сообщают в деликатной форме пациенту или его доверенному лицу/законному представителю, если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

4.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется при личном обращении пациента только лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.

4.3. В отношении лиц, не достигших возраста 14 лет, и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется его законным представителям.

4.4. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

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

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

4.7. Запрещено предоставлять информацию о состоянии здоровья при обращении по телефону.

5. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ КЛИНИКОЙ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ, ОТРАЖАЮЩИХ СОСТОЯНИЕ ЗДОРОВЬЯ, КОПИЙ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ, СПРАВОК, МЕДИЦИНСКИХ ЗАКЛЮЧЕНИЙ

5.1. Медицинские документы, отражающие состояние здоровья пациента, копии медицинских документов, справки, содержащие сведения о состоянии здоровья пациента и оказания медицинской помощи в Клинике,

медицинские заключения (далее - документы) выдаются при личном обращении пациента (его законного или уполномоченного представителя) за получением указанных документов в Клинику при предъявлении документа, удостоверяющего личность и документа, подтверждающего полномочия представителя пациента. В случае оказания медицинской помощи в рамках территориальной программы обязательного медицинского страхования справки и медицинские заключения выдаются пациентам при предъявлении полиса обязательного медицинского страхования.

5.2. Документы выдаются на основании письменного заявления пациента (его законного или уполномоченного представителя).

5.3. Медицинские документы, отражающие состояние здоровья пациента, их копии, справки, содержащие сведения о состоянии здоровья пациента и оказания медицинской помощи в Клинике выдаются в течение десяти дней со дня обращения в Клинику с письменным заявлением.

5.4. Факт выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них фиксируется записью в журнале.

5.5. Медицинские заключения выдаются на основании медицинского обследования пациента, в том числе комиссионного, и содержат комплексную оценку состояния здоровья пациента, включая:

- описание проведенного обследования и (или) лечения, их результатов;
- оценку обоснованности и эффективности лечебно-диагностических мероприятий, в том числе назначения лекарственных препаратов;
- обоснованные выводы: о наличии (отсутствии) у пациента заболевания (состояния), факторов риска развития заболеваний; о наличии медицинских показаний или медицинских противопоказаний для применения методов медицинского обследования и (или) лечения, санаторно-курортного лечения, осуществления отдельных видов деятельности, учебы; о соответствии состояния здоровья работника поручаемой ему работе, соответствия обучающегося требованиям к обучению; о причине смерти и диагнозе заболевания, в том числе по результатам патолого-анатомического вскрытия;
- иные сведения, касающиеся состояния здоровья пациента и оказания ему медицинской помощи.

5.6. Медицинские заключения и справки должны быть выданы в срок, не превышающий 3 рабочих дней после окончания медицинских мероприятий, указанных в пункте 5.5 настоящих Правил.

6. ГРАФИК РАБОТЫ

6.1. Для получения консультативной первичной врачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях в плановом режиме пациент обращается в регистратуру клиники для записи на прием. При первичном обращении в регистратуру на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного.

6.2. Информация о графике работы Клиники размещена в месте нахождения соответствующего структурного подразделения Клиники и на Сайте.

6.3. Время работы врачей: график работы и часы приема медицинских работников совпадают с общим графиком работы организации.

6.4. Приём вновь поступающих пациентов на лечение в дневной стационар осуществляется в назначенный день, по индивидуальной записи с 8:00 до 11:00.

При себе пациенту необходимо иметь: паспорт, полис ОМС, СНИЛС, направление лечащего врача, результаты лабораторных анализов, заключение терапевта.

Направление на госпитализацию в дневной стационар выдаётся и заверяется лечащим врачом по месту прикрепления пациента.

При отсутствии результатов лабораторных анализов, заключения терапевта в Клинике предусмотрена возможность получения указанных услуг на платной основе.

6.5. При поступлении пациент знакомится с режимом работы отделения и определяется со сменой посещения.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

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

7.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Клиники, неисполнение законных требований сотрудников Клиники, причинение морального вреда сотрудникам Клиники, причинение вреда деловой репутации, нарушение настоящих Правил, санитарно-противоэпидемиологического режимов и санитарно-гигиенических норм, а также материального ущерба имуществу учреждения, влечёт ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

7.3. Несоблюдение пациентом Правил внутреннего распорядка Клиники влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации, в том числе:

- досрочную выписку пациента с соответствующей отметкой в больничном листе;
- в одностороннем порядке расторжение договора на предоставление платных медицинских услуг;
- отказ пациенту в дальнейшем предоставлении медицинских услуг (за исключением неотложной помощи).

7.4. **Нарушением считается:**

- пронос огнестрельного, газового и холодного оружия, ядовитых, радиоактивных, химических и взрывчатых веществ, спиртных напитков и иных предметов и средств, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- употребление на территории учреждения алкогольных, наркотических и иных токсических веществ, появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- агрессивное, грубое или неуважительное отношение к сотрудникам и пациентам Клиники;
- несоблюдение рекомендаций врача;
- нарушение иных обязанностей пациента и запретов, предусмотренных настоящими Правилами и действующим законодательством.

8. ИСТОЧНИКИ

- Федеральный закон от 30 декабря 2001 года № 195-ФЗ «Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях»;
- Закон Российской Федерации от 7 февраля 2002 года № 2300-1 «О защите прав потребителя»;
- Федеральный закон от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции»;
- Постановление Правительства РФ от 11.05.2023 N 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006»;
- Приказ Минздрава России от 31.07.2020 N 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них»;
- Приказ Минздрава России от 23.11.2021 N 1089н «Об утверждении Условий и порядка формирования листов нетрудоспособности в форме электронного документа и выдачи листов нетрудоспособности в форме документа на бумажном носителе в случаях, установленных законодательством Российской Федерации».