



УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «МедЮнион»
_____ Н.П. Фомичева

11.01.2021 г.

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

2021 г.

(с изменениями на 01.09.2025 г.)

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

1. Общие положения.

1.1. Правила внутреннего распорядка (далее – Правила) для пациентов медицинской организации являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента, его законного представителя, а также иных граждан во время нахождения в медицинской организации, и иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений — пациентом (его законным представителем), посетителем и медицинской организацией.

1.2. Настоящие Правила обязательны для персонала, пациентов, представителей пациентов, а также иных лиц, обратившихся в медицинскую организацию или ее структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законодательством прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Законными представителями несовершеннолетнего являются родители, усыновители, опекуны, попечители, представители учреждений, на попечении которых находится несовершеннолетний (статья 64 Семейного кодекса РФ от 29.12.1995 N 223-ФЗ [1]; статья 15 Федерального закона от 24.04.2008 N 48-ФЗ «Об опеке и попечительстве» [7]).

2. Правила нахождения в медицинской организации.

2.1. Все лица, находящиеся в медицинской организации обязаны:

соблюдать настоящие Правила, а также правила поведения в общественных местах;

соблюдать чистоту и порядок, тишину и покой;

бережно относиться к имуществу медицинской организации;

соблюдать противоэпидемический режим медицинской организации;

соблюдать интересы (права) лиц, работающих и (или) находящихся в медицинской организации.

2.2. В помещениях медицинской организации разрешается находиться без верхней одежды, в бахилах или сменной обуви.

3. Порядок обращения пациентов за медицинской помощью.

3.1. Медицинская организация оказывает медицинскую помощь в соответствии с выданной лицензией на осуществление медицинской деятельности.

3.2. Для получения медицинской услуги пациент должен обратиться в регистратуру медицинской организации лично или по телефону для записи на прием к врачу. При необходимости, врач, осуществляющий прием пациента, может его записать на прием самостоятельно через МИС «Архимед».

3.3. В регистратуре медицинской организации при первичном обращении на пациента заводится Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (далее – Медицинская карта), в соответствии с Приказом Минздрава России от 13.05.2025 N 274н «Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков по их заполнению».

3.4. Медицинская карта является собственностью медицинской организации. Самовольный вынос медицинской карты из медицинской организации запрещен.

3.5. Медицинская карта переносится в кабинет сотрудником регистратуры или медицинской сестрой.

3.6. Информацию о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения руководителем и его заместителями, пациент может получить у сотрудника регистратуры в устной форме и на официальном сайте медицинской организации.

3.7. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования пациентов в установленном порядке.

3.8. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств станции скорой медицинской помощи.

3.9. Лечащий врач может отказаться, по согласованию с соответствующим должностным лицом, от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или настоящих правил внутреннего распорядка.

4. Права и обязанности пациентов.

4.1. Пациент имеет право:

на выбор медицинской организации и выбор лечащего врача (с учетом согласия врача), перевод к другому лечащему врачу при согласовании с руководителем медицинской организации при наличии необходимых условий;

на соблюдение этических и моральных норм, а также уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских и иных работников медицинской организации;

на получение информации о врачах, уровне их образования и квалификации, участвующих в оказании медицинской помощи;

на получение медицинской помощи в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

на облегчение боли во время получения процедуры, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, утвержденными и доступными методами и лекарственными препаратами;

на получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, в том числе сведений о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи, а также выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

на сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте обращения пациента за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

на отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;

на возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

на получение платных медицинских услуг в соответствии с действующим Положением об оказании платных медицинских и прочих услуг;

на допуск к пациенту адвоката, священнослужителя, а также на предоставление условий для отправления религиозных обрядов в условиях дневного стационара, если это не нарушает настоящих Правил внутреннего распорядка, санитарно-гигиенических и противоэпидемических требований.

в случае нарушения своих прав, пациент, законный представитель может обратиться с жалобой в администрацию медицинской организации, в контролирующие организации, либо в суд.

4.2. Пациент обязан:

соблюдать настоящие правила внутреннего распорядка, а также правила и нормы поведения в общественных местах;

уважительно относиться ко всем лицам, находящимся в медицинской организации, в том числе к медицинским и иным работникам;

заботиться о сохранении своего здоровья, соблюдать нормы личной гигиены и своевременно обращаться за медицинской помощью;

соблюдать предписания и рекомендации медицинских работников, режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;

предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

исполнять требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

бережно относиться к имуществу медицинской организации и других пациентов, не оставлять без присмотра свои вещи.

5. На территории медицинской организации запрещено:

находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения;

изымать медицинские карты, какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;

посещать медицинскую организацию с домашними животными;

курить в помещениях и на территории медицинской организации;

помещать на стендах объявления без разрешения администрации медицинской организации;

приносить в медицинскую организацию и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества;

спиртные напитки иные предметы и средства, наличие которых у пациента, его законного

представителя или посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

находится на территории медицинской организации в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения;

аудио или видео съемка без разрешения администрации медицинской организации.

6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций.

6.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно или в письменном виде обратиться в администрацию медицинской организации согласно графику приема граждан.

6.2. На личном приеме пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность (законный представитель помимо документа, удостоверяющего личность, предоставляет документ, подтверждающий полномочия в отношении представляемого лица). Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

6.4. Жалоба или обращение подается в письменном виде с предъявлением документа удостоверяющего личность заявителя. В письменном обращении в обязательном порядке заявитель должен указать: наименование медицинской организации, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, изложить суть предложения, заявления или жалобы, поставить личную подпись и дату.

- 6.5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов, пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.
- 6.6. Письменное обращение, поступившее в администрацию медицинской организации, рассматривается в течение 30 дней со дня его поступления.
- 6.7. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию медицинской организации направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.
- 6.8. Администрацией медицинской организации подлежат рассмотрению все жалобы и обращения граждан, за исключением анонимных.
- 6.9. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию медицинской организации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 6.10. Ответы на жалобы и обращения граждан, поступивших в медицинскую организацию электронно, либо по почте, предоставляются только в той части, которая не затрагивает сведения, относящиеся к врачебной тайне.
- 6.11. Замечания, предложения, отзывы о работе медицинской организации можно записать в Журнале отзывов и предложений, который находится в регистратуре. Данные заявления и предложения разбираются администрацией медицинской организации в обязательном порядке.
- 6.12. Пациент (законный представитель), в случае нарушения его прав, может также обратиться в территориальный отдел Управления Роспотребнадзора, территориальный орган Росздравнадзора, территориальный фонд обязательного медицинского страхования, страховую медицинскую организацию либо в суд в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

7. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента.

- 7.1. Сведения о состоянии здоровья предоставляются пациенту лично, а в отношении пациентов не достигших 15-ти летнего возраста, а больных наркоманией – 16-ти летнего возраста, лечащими врачами или другими медицинскими работниками, принимающими

непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении только законным представителям в личной беседе (статья 22 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

7.2. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания, информация должна сообщаться в деликатной форме.

7.3. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов в сроки, установленные действующим законодательством.

7.4. Предоставление вышеуказанных сведений и иной информации, составляющей врачебную тайну, допускается без согласия гражданина или его законного представителя строго в предусмотренных действующим законодательством случаях (статья 13 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

7.5. Сообщение сведений о состоянии здоровья пациента другим лицам (в том числе родственникам) предоставляются только с письменного разрешения пациента, заверенного нотариально.

8. Порядок выдачи листков нетрудоспособности или справок о временной нетрудоспособности.

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

8.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а

также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений, сотрудников органов внутренних дел для освобождения их от учебы, работы выдается справка установленной формы.

8.3. Полученные пациентом (законным представителем) листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в кабинете по выписке больничных листов медицинской организации.

9. Ответственность.

9.1. Нарушение настоящих Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемиологического режимов, санитарно-гигиенических норм и противопожарной безопасности влечет за собой ответственность, установленную действующим законодательством Российской Федерации.

9.2. В случае нарушения настоящих правил, создающего угрозу окружающим лицам или имуществу, вызываются сотрудники правоохранительных органов.