

## **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ООО «НПФ «Алфит»**

Настоящие правила определяют внутренний распорядок в ООО «НПФ «Алфит», права и обязанности пациентов.

Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011г. № 323 ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», Федеральным Законом «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29.11.2010г № 326-ФЗ, письмом МЗ РФ от 04.04.2005г. №734/МЗ-14 «О порядке хранения амбулаторной карты», Постановлением главного санитарного врача РФ от 18 мая 2010 года № 58 Об утверждении Сан-ПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность», Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

### 1. Общие положения.

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение посетителя в Медицинской организации, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Медицинской организацией.

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение, разработаны в целях 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 пациентов в медицинскую организацию;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- график работы медицинской организации и ее должностных лиц;
- ответственность за нарушение настоящих Правил.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте, информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в учреждении на видном месте, размещена на сайте медицинской организации.

### 2. Порядок обращения пациентов в медицинскую организацию.

2.1. Для получения медицинской помощи Пациент может обратиться по телефону (3852) 34-30-62, в регистратуру Медицинской организации, записаться через сайт Медицинской организации [alfit-med.ru](http://alfit-med.ru) При первичном обращении пациент обязан предоставить документ, удостоверяющий личность (паспорт, удостоверение личности для военнослужащих, свидетельство о рождении для детей). В регистратуре учреждения 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), серия и номер паспорта. адрес фактического проживания, телефон, электронная почта.

Медицинская карта пациента является собственностью Медицинской организации и хранится в Медицинской организации. Медицинская организация не оказывает медицинские услуги в рамках обязательного медицинского страхования. Для получения медицинских услуг бесплатно, пациенту необходимо обратиться в лечебно-профилактическое учреждение, работающее в системе обязательного медицинского страхования, по месту жительства.

2.2. Пациент обслуживается в регистратуре Медицинской организации в порядке живой очереди, за исключением: ветеранов войны, членов семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий, участников ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской атомной электростанции, граждан, получивших или перенесших лучевую болезнь, другие заболевания, и инвалидов вследствие Чернобыльской катастрофы и другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством РФ. Данные категории пациентов обслуживаются вне очереди.

Время, отведенное на прием больного в амбулаторно-поликлиническом учреждении, определено действующими расчетными нормативами. Пациент проходит на прием к врачу в соответствии со временем, на которое им осуществлена запись. Время ожидания приема сокращается до минимума, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому больному или гражданину льготной категории, о чем пациенты, ожидающие приема, предупреждаются персоналом Медицинской организации о смещении времени приема.

2.3. Прием населения ведётся по адресу:

656066, Алтайский край, г. Барнаул, ул. Островского, д. 43

Тел.: +7 (3852) 34-30-62

E-mail: [alfit-galen@mail.ru](mailto:alfit-galen@mail.ru)

**РЕЖИМ РАБОТЫ**

пн-чт: с 9:00 до 18:00

пт: с 9:00 до 17:00

сб, вс: выходной

2.4. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения руководством Медицинской организации пациент может получить по телефону (3852) 34-30-62, в регистратуре Медицинской организации, на сайте [alfit-med.ru](http://alfit-med.ru)

2.5. В день первичного приема перед посещением врача, пациент обязан заключить договор на оказание медицинских услуг, дать согласие на обработку персональных данных, оформить амбулаторную карту в регистратуре с предъявлением документа, удостоверяющего личность (паспорта), удостоверения личности для военнослужащих, свидетельства о рождении для детей. При амбулаторном приеме детей заполняются также данные одного из родителей или опекуна.

2.6. Направления на консультации врачей-специалистов диагностических и лечебных учреждений оформляется лечащим врачом.

2.7. Амбулаторная медицинская помощь согласно действующей лицензии осуществляется непосредственно в Медицинской организации.

2.8. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется с привлечением отделения скорой медицинской помощи. Ожидание пациентом приезда бригады скорой медицинской помощи должно осуществляться в кабинете врача.

### 3. Права и обязанности граждан:

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;
- 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 согласно действующей лицензии;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- 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.

#### 3.2. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы Медицинской организации и действующие санитарно-эпидемиологические требования;

- соблюдать правила внутреннего распорядка Медицинской организации для пациентов;
- правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
- соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- 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;
- 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, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу Медицинской организации;
- 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 Медицинской организации, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- проносить в здание и служебные помещения Медицинской организации 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;
- приходить с животными;
- приходить в грязной и издающей неприятные запахи одежде (спецодежде), находиться в помещениях Медицинской организации в верхней одежде, грязной обуви;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

- находиться в служебных помещениях Медицинской организации без разрешения;
- потреблять пищу в коридорах и других помещениях;
- курить и распивать спиртные напитки в здании Медицинской организации, в т.ч. на крыльце;
- посещать Медицинскую организацию лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям (в случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Медицинской организации сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов);
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Медицинской организации;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения Медицинской организации документы, полученные для ознакомления;
- выносить медицинскую карту пациента из Медицинской организации без согласования с руководством Медицинской организации (согласно письму МЗ РФ от 04.04.2005г. №734/МЗ- 14 "О порядке хранения амбулаторной карты" медицинская карта пациента является собственностью Медицинской организации и хранится в Медицинской организации);
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- выносить из Медицинской организации имущество и оборудование;
- размещать в помещениях и на территории Медицинской организации объявления без разрешения администрации Медицинской организации;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Медицинской организации;
- выполнять в помещениях Медицинской организации функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Медицинской организации в иных коммерческих целях;
- оставлять личные вещи без присмотра.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Медицинской организацией. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в регистрационную карту 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.

4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

4.4. 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.

4.5. 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.

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

4.7. Письменное обращение, поступившее администрации Медицинской организации, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом, если иной срок не установлен законодательством РФ.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Медицинской организации, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

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 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 законодательными актами.

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

6. График работы Медицинской организации и ее должностных лиц.

6.1. График работы Медицинской организации и ее должностных лиц определяется приказами директора Медицинской организацией.

6.2. Режим работы Медицинской организации и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

6.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются директором Медицинской организации. График и режим работы утверждаются директором.

6.4. Прием населения (пациентов и их законных представителей) директором или его заместителями осуществляется в установленное время приема. Информацию о времени приема можно узнать по телефону (3852) 34-30-62, в регистратуре Медицинской организации, на сайте Медицинской организации [alfit-med.ru](http://alfit-med.ru)

6.5. Режим работы Медицинской организации утверждается директором.

7. Ответственность за нарушение настоящих Правил

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

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