

## **Правила поведения и внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО «Вдохновение»**

### **Общие положения**

Правила поведения и внутреннего распорядка (далее - Правила) для пациентов и посетителей ООО «Вдохновение» являются локальным нормативно-правовым актом, регламентирующим нормы поведения пациента и посетителя в ООО «Вдохновение» при получении медицинских услуг и медицинской помощи.

Целью создания данных Правил является реализация прав пациента, создание благоприятных условий для получения пациентом своевременной первичной специализированной медико-санитарной помощи, повышение качества и безопасности медицинской деятельности, соблюдение общественного порядка, предупреждение и пресечение террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдение санитарно-эпидемиологического режима, соблюдение врачебной тайны, защиты персональных данных пациентов и посетителей ООО «Вдохновение».

Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующими редакциями Гражданского кодекса Российской Федерации, Уголовного Кодекса Российской Федерации; Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, Федеральных законов Российской Федерации: от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей», от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных», от 23.02.2013г. №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012г. №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»; Постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 24.12.2020г. №44 "Об утверждении санитарных правил СП 2.1.3678-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг".

В период получения медицинской помощи в амбулаторных условиях, соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей ООО «Вдохновение».

Контроль соблюдения Правил осуществляется администрацией ООО «Вдохновение» в лице директора, главного врача, исполнительного директора, заведующих отделениями и старшей медицинской сестры.

**Пациент имеет право на:**

- на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования. Право на медицинскую помощь иностранных граждан, проживающих и пребывающих на территории Российской Федерации, устанавливается законодательством Российской Федерации и соответствующими международными договорами Российской Федерации. Порядок оказания медицинской помощи иностранным гражданам определяется Правительством Российской Федерации;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- профилактику, диагностику, лечение в ООО «Вдохновение» в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов в соответствии со стандартами медицинской помощи и клиническими рекомендациями;
- 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;
- отказ от медицинского вмешательства;
- допуск адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в порядке, установленном Министерством здравоохранения Российской Федерации, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.
- по запросу, направленному в том числе в электронной форме, получать отражающие состояние здоровья пациента медицинские документы (их копии) и выписки из них, в том числе в форме электронных документов. Порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются Министерством здравоохранения Российской Федерации;

- в случае возникновения конфликтных ситуаций в период пребывания пациент (или его законный представитель) в ООО «Вдохновение» имеет право обратиться к старшей медицинской сестре, заведующему отделением, главному врачу ООО «Вдохновение»;
- получение информации о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема главным врачом возможно: у администратора, в устной форме и наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холлах зданий ООО «Вдохновение», на официальном сайте ООО «Вдохновение» в сети Интернет;
- иные права граждан в сфере охраны здоровья, установленные федеральным законодательством Российской Федерации.

### **Пациент обязан:**

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- соблюдать внутренний распорядок работы ООО «Вдохновение», тишину, чистоту и порядок;
- строжайшим образом выполнять требования и рекомендации лечащего врача, соблюдать режим лечения;
- при обращении за медицинской помощью в ООО «Вдохновение»: предъявлять оригиналы паспорта гражданина Российской Федерации или справку УФМС установленного образца, выдаваемую на период оформления паспорта;
- для представителя гражданина, в том числе законного, необходимо предъявить: документ, удостоверяющий личность, и документ, подтверждающий полномочия представителя;
- знакомиться с Правилами внутреннего распорядка ООО «Вдохновение» для пациентов и посетителей, видами оказываемой медицинской помощи, графиком работы ООО «Вдохновение»;
- дать письменное согласие на обработку персональных данных;
- дать письменное информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от медицинского вмешательства;
- дать письменное информированное добровольное согласие и заключить договор по форме, установленной в ООО «Вдохновение»;
- уважительно относиться к другим пациентам и посетителям, соблюдать очередность, пропускать лиц, нуждающихся в оказании медицинской помощи в неотложной форме, либо имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законом;

- уважительно относиться к медицинским работникам ООО «Вдохновение» и не медицинскому персоналу, участвующим в оказании медицинской помощи;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и персонала ООО «Вдохновение»;
- посещать медицинские кабинеты и врачей в соответствии с установленным графиком их работы;
- своевременно являться на прием, на лечение, в установленное и согласованное с врачом время;
- сообщать медицинскому работнику, оказывающему медицинскую помощь, информацию о случаях получения медицинской помощи в другой медицинской организации на период получения лечения в ООО «Вдохновение»;
- сообщать врачу, 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;
- не вмешиваться и не препятствовать действиям лечащего врача по оказанию медицинской помощи;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении (ухудшении) состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- соблюдать санитарно-противоэпидемический режим;
- соблюдать указания медперсонала по сохранению чистоты и порядка в кабинете;
- входить в кабинеты в сменной обуви (бахилах);
- соблюдать масочный режим в период карантинных мероприятий;
- верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщать об этом любому работнику ООО «Вдохновение»;
- бережно относиться к имуществу ООО «Вдохновение»;
- соблюдать иные обязанности граждан в сфере охраны здоровья, установленные законодательством Российской Федерации.

#### **Пациентам запрещается:**

- проносить в здания и кабинеты ООО «Вдохновение» огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, табачную продукцию и иные предметы и

средства, наличие которых, либо их применение (использование), может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- находиться в служебных помещениях и иных помещениях ООО «Вдохновение», не предназначенных для осуществления медицинской деятельности;
- пользоваться служебным телефоном ООО «Вдохновение»;
- курение табака в помещениях ООО «Вдохновение»;
- выносить из помещений ООО «Вдохновение» имущество ООО «Вдохновение»;
- размещать в помещениях и на территории ООО «Вдохновение» объявления любого характера и содержания;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации ООО «Вдохновение»;
- выполнять функции торговых агентов и представителей, находиться в помещениях ООО «Вдохновение» в иных коммерческих целях;
- оставлять деньги, ценные вещи без присмотра. Администрация ООО «Вдохновение» за сохранность денег и ценных вещей ответственности не несет;
- употреблять в ООО «Вдохновение» спиртные напитки и иные вещества, запрещенные законом к употреблению;
- приносить и употреблять в пищу продукты и напитки, пользоваться услугами службы доставки пищевых продуктов;
- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении, с агрессивным поведением;
- пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
- на территории ООО «Вдохновение» применять пиротехнические средства (петарды, фейерверки, хлопушки);
- оставлять малолетних детей без присмотра на всей территории ООО «Вдохновение»;
- посещать ООО «Вдохновение» с домашними животными.

### **Ответственность за нарушение Правил:**

Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

В случае нарушения пациентом и иными посетителями настоящих Правил, работники ООО «Вдохновение» вправе делать им соответствующие замечания, вызывать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

За воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам ООО «Вдохновение», другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории ООО «Вдохновение», причинение морального вреда работникам ООО «Вдохновение», причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу ООО «Вдохновение», пациенты и посетители, в зависимости от квалификации содеянного, несут гражданскую, административную, уголовную ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

### **Порядок разрешения конфликтов между пациентом и ООО «Вдохновение»**

Все возникающие споры между пациентом и ООО «Вдохновение» рассматриваются должностными лицами ООО «Вдохновение» в соответствии с требованиями федерального закона от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Обращения граждан могут поступать в устной форме, письменной форме (в том числе в виде записей в книге жалоб и предложений) или по электронной почте.

Пациенты и посетители (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи к директору и главному врачу ООО «Вдохновение», заведующим отделениями лично или через своего законного представителя.

Все поступившие в письменной форме или по электронной почте обращения заявителей, подлежат обязательной регистрации в день их поступления в ООО «Вдохновение».

Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30 дней с момента даты регистрации обращения.

Устные обращения рассматриваются руководителем ООО «Вдохновение», к которому обратился гражданин (директор, главный врач, заведующие отделениями) в ходе личного приема.

Директор и Главный врач ООО «Вдохновение» проводят личный прием граждан с периодичностью, не реже 1 раза в неделю. Место, дни и

часы личного приема граждан устанавливаются с учётом графика работы. Данная информация для граждан вывешена на информационных досках, сайте ООО «Вдохновение».

В случае несогласия заявителя с результатами рассмотрения его обращения, он может обратиться в вышестоящие органы.

**Заключительные положения.**

Настоящие Правила поведения и внутреннего распорядка пациентов ООО «Вдохновение» вступают в силу с даты их утверждения приказом директора.

Изменения, дополнения к настоящим Правилам вносятся приказом директора ООО «Вдохновение» по представлению сотрудников ООО «Вдохновение», в пределах своих компетенций.