

**ПРАВИЛА**  
внутреннего распорядка для пациентов медицинской организации  
ООО «Детская поликлиника Консультант»

**1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов медицинской организации ООО «Детская поликлиника Консультант» (далее – «Правила») являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента во время нахождения в медицинской организации ООО «Детская поликлиника Консультант» (далее – «поликлиника»), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и поликлиникой.

1.2. Настоящие Правила определяют:

- порядок обращения пациентов за оказанием платных медицинских услуг в поликлинику;
- права и обязанности пациентов;
- правила поведения в поликлинике пациентов, а также сопровождающих и (или) представляющих интересы пациентов;
- порядок получения информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между поликлиникой и пациентом;
- заключительные положения.

1.3. Настоящие правила распространяются на всех пациентов поликлиники и сопровождающих или представляющих их интересы лиц, а также персонал поликлиники.

1.4. Правила призваны обеспечить реализацию прав пациентов, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, и создание наиболее благоприятных условий и возможностей для оказания пациенту качественных медицинских услуг своевременно и в полном объеме, что является основным принципом работы ООО «Детская поликлиника Консультант».

1.5. С настоящими Правилами должны быть ознакомлены все пациенты, а также сопровождающие и (или) представляющие их интересы лица. Правила находятся в регистратурах ООО «Детская поликлиника Консультант», а также на официальном сайте в сети Интернет по адресу: [www.medcentr-tula.ru](http://www.medcentr-tula.ru).

**2. Порядок обращения в ООО «Детская поликлиника Консультант»**

2.1. ООО «Детская поликлиника Консультант» является коммерческой медицинской организацией, действующей на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности, и не участвует в оказании медицинской помощи в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Все медицинские услуги являются платными и оказываются в соответствии с Прейскурантом медицинских услуг, действующим на дату оказания услуг.

2.2. Пациенты, а также представляющие их интересы лица (законные представители) могут получить медицинскую помощь, оказываемую в ООО «Детская поликлиника Консультант», путем:

а) предварительной записи по телефону: 8 (4872) 701 391;

б) личного обращения в регистратуру ООО «Детская поликлиника Консультант»;

в) с помощью заполнения электронной формы для онлайн записи на официальном сайте в сети Интернет по адресу: [www.medcentr-tula.ru](http://www.medcentr-tula.ru).

2.3. Прием пациентов (оказание услуги) специалистами ООО «Детская поликлиника Консультант» проводится в соответствии с установленным расписанием работы. При этом любой специалист вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи. В случае непредвиденного отсутствия специалиста или других объективных причин, не позволяющих оказать медицинскую услугу, регистратор поликлиники заранее предупреждает об этом пациента (его законного представителя).

2.4. Перед оказанием медицинской услуги с пациентом (его законным представителем) заключается договор на оказание медицинских услуг по форме, утвержденной в ООО «Детская поликлиника Консультант». Все изменения к договору оформляются в виде дополнительного соглашения к договору.

2.5. Также пациент (его законный представитель) дает согласие на обработку персональных данных, необходимых для оказания медицинских услуг, а также для защиты его жизни, здоровья или иных жизненно важных интересов. ООО «Детская поликлиника Консультант» гарантирует сохранность полученных данных, в том числе, составляющих врачебную тайну в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

2.6. Перед оказанием медицинской услуги пациент (его законный представитель) дает соответствующее информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств или отказ от них в соответствии с предусмотренными действующим российским законодательством, а также применяемыми в ООО «Детская поликлиника Консультант» формами.

2.7. При предоставлении медицинской услуги в амбулаторных условиях на каждого пациента заполняется учетная форма № 025/у (медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях), в соответствии с правилами, утвержденными приказом директора ООО «Детская поликлиника Консультант».

2.8. ООО «Детская поликлиника Консультант» вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения (за исключением обращения граждан по экстренным показаниям), в случае хулиганского поведения пациента, поведения пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала поликлиники и других пациентов, либо имуществу поликлиники, при невыполнении пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами и договором, если это может привести к некачественному выполнению медицинской услуги, в случае отказа врачей от оказания медицинской помощи данному пациенту и невозможности предоставления иного врача.

### 3. Права и обязанности пациента

- 3.1. При получении медицинских услуг в ООО «Детская поликлиника Консультант» пациент и его законный представитель имеют право на:
- выбор врача и информацию о его профессиональном образовании и квалификации, а также об иных медицинских сотрудниках поликлиники;
  - информацию о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
  - 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 (факт обращения в поликлинику, состояние здоровья, диагноз и иные сведения, полученные при обращении в ООО «Детская поликлиника Консультант», за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством);
  - отказ от медицинского вмешательства;
  - возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
  - иные права, предусмотренные действующим российским законодательством.
  - ознакомиться с порядком и условиями предоставления медицинских услуг по договору на оказание медицинских услуг, а также с настоящими правилами;
- 3.2. Пациент (его законный представитель) обязуется:
- соблюдать настоящие Правила, режим работы ООО «Детская поликлиника Консультант»;
  - по запросу сотрудников поликлиники предоставить необходимые документы и материалы (в частности, гражданский паспорт, свидетельство о рождении и др.) для оказания медицинских услуг, в том числе, данные предварительных исследований и консультаций специалистов, проведенных вне ООО «Детская поликлиника Консультант» (при их наличии);

- информировать врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях и иных факторах, которые могут повлиять на ход лечения, оказание медицинских услуг;
- выполнять все рекомендации медицинского персонала (врачей) и третьих лиц, оказывающих ему медицинские услуги, по лечению, в том числе соблюдать указания и рекомендации, предписанные на период оказания медицинских услуг и после их оказания (соблюдать план лечения и рекомендации, назначения врача);
- в случае предварительной записи на прием к медицинскому сотруднику поликлиники (врачу) своевременно (не позднее, чем за 24 часа до приема) предупредить о невозможности прийти на прием к врачу.

#### 4. Общие правила поведения пациентов и их законных представителей

##### 4.1. В помещениях поликлиники и ее структурных подразделений запрещается:

- находиться в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- курить в зданиях и помещениях поликлиники, за исключением специально отведенных для этого мест;
- употреблять спиртные напитки, наркотические средства, психотропные и токсические вещества;
- находиться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- играть в азартные игры;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
- пользоваться служебными телефонами;
- выбрасывать мусор, отходы в непредназначенные для этого места.

##### 4.2. При обращении за медицинской помощью в ООО «Детская поликлиника Консультант» и ее структурные подразделения пациент обязан:

- соблюдать внутренний распорядок работы поликлиники, тишину, чистоту и порядок;
- исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу;
- выполнять требования и предписания врача;
- сотрудничать с 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;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу клиники и других пациентов;
- являться на прием к врачу в назначенные дни и часы;

- соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом.

4.3. Нахождение сопровождающих лиц (кроме законных представителей пациента) в кабинете допускается только с согласия пациента и разрешения специалиста, а также при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.4. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки (маски медицинские одноразовые), предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

4.5. Персонал поликлиники имеет право требовать у пациента покинуть помещения (в том числе при помощи правоохранительных органов) в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

## 5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами ООО «Детская поликлиника Консультант». 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. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2. 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.

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

5.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только в случаях, предусмотренных законодательством РФ.

## 6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

6.1. Порядок выдачи медицинских документов, выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

6.2. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов.

6.3. 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 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.

6.4. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

6.5. Полученные пациентом листка нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца.

## 7. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между поликлиникой и пациентом

7.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обратиться с претензией (жалобой), которая подается через специалиста регистратуры поликлиники и передается на рассмотрение директору ООО «Детская поликлиника Консультант». Претензия (жалоба) может быть изложена в свободной письменной форме. Также претензия (жалоба) может быть направлена на официальный сайт в сети Интернет по адресу: [www.medcentr-tula.ru](http://www.medcentr-tula.ru).

7.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение десяти календарных дней с момента ее получения. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время.

## 8. Заключительные положения

8.1. Отношения между ООО «Детская поликлиника Консультант» и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

8.2. Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.