

Утверждаю

Директор ООО «Медсервис»

Мовергоз С.В.

"02" 01 2016 г.



## **Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Медсервис»**

### **1.Общие положения**

**1.1.** Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Медсервис» (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, порядок обращения пациента в стационар и поликлинику, порядок госпитализации и выписки, права и обязанности пациента, правила поведения в стационаре, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и учреждением.

Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями директора, иными нормативными актами.

Правила распространяют свое действие на всех пациентов, находящихся в стационаре, а также обращающихся за медицинской помощью в ООО «Медсервис».

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

**1.3.** В помещениях ООО «Медсервис» и его структурных подразделений запрещается:

- нахождение в верхней одежде;
- курение в зданиях и помещениях учреждения, а также на его территории;
- распитие спиртных напитков; употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;

- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

- пользование мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;

- вести фото-видео-фиксацию медицинской документации (содержащую персональные данные, диагнозы, историю лечения и т.п.), посетителей, пациентов в период оказания медицинской помощи;

- пользование служебными телефонами;

- выбрасывание мусора, отходов в непредназначенные для этого места.

- пользование электронагревательными приборами, кипятильниками, личными электрочайниками.

- посещать пациентов во время «тихого часа», за исключением к тем, кто нуждается в дополнительном уходе, при этом оформляется специальный пропуск.

В амбулаторно-поликлинических структурных подразделениях учреждения здравоохранения с правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно, в стационарных структурных подразделениях - под роспись в медицинской документации при оформлении на стационарное лечение.

## **2. Порядок организации приема Пациента в ООО «Медсервис»**

**2.1.** При необходимости получения первичной и специализированной медико-санитарной помощи пациент обращается в регистратуру поликлиники ООО «Медсервис», которая обеспечивает запись больных на приём к врачу и вызов врача на дом.

**2.2.** При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), пациент обращается в скорую медицинскую помощь по телефону 112.

**2.3.** Первичная медико-санитарная и специализированная помощь населению осуществляется по цеховому принципу непосредственно в учреждении (в поликлинике, в стационаре) или на дому.

**2.4.** В регистратуре поликлиники на пациента оформляется медицинская документация в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а передается в кабинет врача санитаркой центра организации медицинских услуг. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без заявления пациента, которое согласовывается руководителем подразделения.

**2.5.** Приём пациентов врачами, фельдшерами проводится согласно графика. Врач может прервать приём больных для оказания экстренной и неотложной помощи нуждающемуся пациенту.

**2.6.** При обращении за медицинской помощью в поликлинику пациент обязан:

- соблюдать режим работы медицинского учреждения;

- требования пожарной безопасности;

- санитарно- противоэпидемический режим;

- выполнять назначения лечащего врача;

- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- оформлять в установленном порядке отказ от получения информации против своей воли о состоянии собственного здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания;
- оформлять согласие /отказ на проведение медицинского вмешательства;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, доброжелательно и вежливо - к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу ООО «Медсервис»;
- при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом дежурному администратору, персоналу поликлиники.

**2.7.** Предварительная запись пациента на прием к врачу поликлиники осуществляется:

- посредством обращения в регистратуру поликлиники;
- по многоканальному телефону;
- посредством сети «Интернет».

За амбулаторно-поликлинической помощью в ООО «Медсервис» в рамках программы ОМС, ДМС могут обращаться пациенты, прикрепленные к нему на обслуживание.

**2.7.1.** Запись на прием к специалисту в регистратуре.

При обращении в регистратуру ООО «Медсервис» необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность. Медрегистратор проверяет наличие свободных мест к нужному врачу, после чего предлагает пациенту наиболее удобный день и время приема. После выбора пациентом удобного времени приема производится запись. При записи на прием пациента, регистратором выдается талон-приглашение к врачу установленной формы, с указанием фамилии пациента, фамилии врача, номера кабинета, даты и времени явки к врачу.

**2.7.2.** Запись на прием по многоканальному телефону 8(800) 250-32-90.

При обращении по телефону пациент набирает в тональном наборе цифру «0»-регистратура, после чего происходит соединение с регистратором. Медрегистратор проверяет наличие свободных мест к нужному специалисту, после чего предлагает наиболее удобный день и время приема. После выбора пациентом удобного времени приема производится запись.

Если пациент не выбрал самостоятельно никакую цифру, то специалист Call-центра переключает его на специалиста по запросу пациента.

**2.7.3.** Запись на официальном сайте.

На официальном сайте [www.salavatmed.ru](http://www.salavatmed.ru) вы можете оставить запрос на запись к врачу через онлайн чат. С вами свяжется медицинский регистратор для уточнения наличие свободных мест к нужному специалисту, после чего предлагает наиболее удобный день и время приема. После выбора пациентом удобного времени приема производится запись.

**2.7.4.** Запись на обследование.

Запись для прикрепленного к ООО «Медсервис» контингента на диагностические исследования производится администратором центра организации медицинских услуг (процедурный блок) только при наличии направления. Направления на диагностические исследования и медицинские процедуры выдаются лечащим врачом.

Информацию о времени приема врачей всех специалистов с указанием часов приема и номеров кабинетов, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, пациент может получить в

регистратуре в устной форме, на информационных стендах, расположенных в холле поликлиники на 1 этаже, на официальном сайте в сети интернет <https://salavatmed.ru/>. Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в плановом стационарном лечении, осуществляется лечащим врачом после предварительного обследования и согласования с заведующим соответствующего отделения.

**2.8.** При амбулаторном лечении (обследовании) пациент обязан:

- являться на прием к врачу в назначенный день и время,
- соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом.

При невозможности явиться на прием в указанное время - заранее информировать об этом сотрудников регистратуры.

Плановый приём врачами-специалистами осуществляется по предварительной записи, при необходимости срочной консультации (по экстренным показаниям) в день обращения.

**2.9.** Вне очереди принимаются:

- Герои Советского Союза;
- Герои РФ и полные Кавалеры ордена Славы;
- Герои Социалистического Труда и полные Кавалеры ордена Трудовой

Славы;

- инвалиды войны, участники Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий; - лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда», бывшие несовершеннолетние узники фашизма;

- ветераны боевых действий;
- граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС;

- лица, награжденные нагрудным знаком «Почетный донор России»;
- медицинские работники.

**2.10.** Медицинская помощь на дому оказывается пациентам при:

- инфекционных заболеваниях;
- необходимости соблюдения пациентами домашнего режима,

рекомендованного лечащим врачом;

- тяжелых хронических заболеваниях, ограничивающих пациента в передвижении.

Приём вызовов на дом осуществляется по телефону 8(800)250-32-90.

Консультации больных на дому узкими специалистами проводятся по назначению врача - терапевта.

**2.11.** Диагностические службы (клинико-диагностическая лаборатория, отделение функциональной диагностики, рентгеновское, диагностическое отделение, кабинет МРТ и др.) принимают пациентов по направлениям терапевтов и врачей-специалистов поликлиники.

Порядок приёма пациентов, направленных на обследование и консультацию в поликлинику из других медицинских организаций, регламентируется договором между поликлиникой и этими МО. В случае необходимости направления на консультацию или госпитализацию в другие медицинские организации пациенту выдаётся направление установленного образца и выписка из медицинской карты амбулаторного больного.

Выдача направлений в иные учреждения, направления на стационарное лечение; рецептов лицам, пользующимся льготными лекарственными препаратами, осуществляется врачами - терапевтами, врачами-специалистами ежедневно в

соответствие с расписанием приёмов.

**2.12.** Направление пациентов, нуждающихся в оказании медицинской помощи в стационарных условиях, осуществляется врачами поликлиники после предварительного обследования с указанием предварительного диагноза.

**2.13.** В выходные и в праздничные дни, в нерабочее время поликлиники прием пациентов, нуждающихся в оказании экстренной и неотложной медицинской помощи, осуществляется в приемном отделении ООО «Медсервис».

### **3. ПОРЯДОК ГОСПИТАЛИЗАЦИИ И ВЫПИСКИ ПАЦИЕНТА.**

**3.1.** Госпитализация в стационар осуществляется в следующих формах:

- плановая - по согласованию с заведующими отделениями;
- по экстренным показаниям по направлению врачей, фельдшеров поликлиники, скорой медицинской помощи;
- в порядке перевода из другого лечебного учреждения санитарным транспортом;
- самостоятельное обращение пациента.

Медсестра приемного покоя проводит осмотр пациента, по результатам осмотра вызывает врача-специалиста (кроме плановых) либо дежурного врача. Врач проводит осмотр пациента и определяет, нуждается ли пациент в госпитализации либо пациенту достаточно оказать амбулаторную помощь.

В случае, если пациенту необходима госпитализация, медсестра отделения приемного покоя оформляет в медицинской информационной системе (МИС) карту поступившего пациента.

**3.2.** Плановая госпитализация пациентов за счет средств ОМС осуществляется при предъявлении страхового полиса обязательного медицинского страхования, в случае его отсутствия госпитализация проводится на платной основе, за исключением госпитализации в случае возникновения состояний, представляющих непосредственную угрозу жизни или требующих срочного медицинского вмешательства.

**3.3.** Плановая госпитализация пациентов может осуществляться за счет средств ДМС при наличии договора на оказание медицинских услуг между страховой организацией и ООО «Медсервис». Информация о наличии договоров, объемах и видах медицинской помощи пациентам по ДМС предоставляется в приемный покой, отделения ООО «Медсервис».

**3.4.** При плановой госпитализации при себе необходимо иметь следующие документы:

- направление от врача поликлиники;
- страховой медицинский полис (либо полис ДМС);
- паспорт;
- данные ПЦР-теста (не позднее 72 часов);
- гарантийное письмо (направление) страховой организации, в случае госпитализации за счет средств ДМС.

**3.5.** Прием больных в стационар осуществляется:

- экстренных больных - круглосуточно;
- плановых - в течение дня по графику.

**3.6.** Медсестра приемного покоя проводит осмотр пациента, по результатам осмотра вызывает врача-специалиста (кроме плановых) либо дежурного врача. Врач проводит осмотр пациента и определяет, нуждается ли пациент в

госпитализации либо пациенту достаточно оказать амбулаторную помощь.

**3.7.** При госпитализации оформляется медицинская карта стационарного больного с заполнением всех необходимых пунктов, с оформлением добровольного информированного согласия на оказание медицинских вмешательств.

**3.8.** Далее пациент по выбранному типу транспортировки направляется в отделение стационара.

**3.9.** При госпитализации больного дежурный персонал обязан проявлять к нему чуткость и внимание, осуществлять транспортировку с учетом тяжести состояния его здоровья и сопровождать пациента в соответствующие отделения с личной передачей его дежурной медицинской сестре соответствующего отделения.

Средний медицинский персонал обязан ознакомить пациента с правилами внутреннего распорядка для пациентов больницы под роспись, обратить особое внимание на запрещение курения и распитие спиртных напитков в больнице и на ее территории, и самовольный уход из отделения.

**3.10.** В случае отказа пациента от госпитализации дежурный врач оказывает больному необходимую медицинскую помощь и в журнале учета приема больных и отказов в госпитализации делает запись о состоянии больного, причинах отказа в госпитализации и принятых мерах. Отказ оформляется в письменной форме, с подписью пациента, в случае отказа пациента от подписи, документ подписывает врач-специалист проводящий осмотр пациента.

**3.11.** Выписка больного производится лечащим врачом по согласованию с заведующим отделением. В выходные и праздничные дни выписка осуществляется дежурным врачом больничной организации в соответствии с профилем заболевания. В день выписки из отделений стационара осуществляется заключительный осмотр пациента, на руки пациенту выдаётся выписной эпикриз с указанием сроков лечения, диагноза, рекомендаций, работающим пациентам оформляется листок временной нетрудоспособности.

Выписка из больницы разрешается:

- при улучшении, когда по состоянию здоровья больной может без ущерба для здоровья продолжать лечение в амбулаторно-поликлиническом учреждении или домашних условиях;

- при необходимости перевода больного в другое учреждение здравоохранения;

- по письменному заявлению больного, отказа от оказания медицинской помощи, если выписка пациента не угрожает жизни и здоровью и не опасна для окружающих.

- в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих.

**3.12.** Медицинская карта стационарного больного после выписки пациента из стационара оформляется и сдается на хранение в медицинский архив ООО «Медсервис», где хранится в установленные Законодательством сроки.

**3.13.** При необходимости получения справки о пребывании (сроках пребывания) на стационарном лечении, выписки (копии) из медицинских документов и других документов (если история болезни передана на хранение в медицинский архив) пациент имеет право или его доверенное лицо (законный представитель) обратиться с письменным заявлением на имя руководителя медицинской организации.

**3.14.** В случае доставки в медицинское учреждение больных (пострадавших) в

бессознательном состоянии без документов, удостоверяющих личность (свидетельства о рождении, паспорта), либо иной информации, позволяющей установить личность пациента, а также в случае их смерти, медицинские работники обязаны информировать правоохранительные органы.

#### **4. Правила поведения пациентов в стационаре.**

**4.1.** В стационарных отделениях больницы устанавливается распорядок дня, обязательный к выполнению пациентами;

6.00 - 8.30 Подъём, лечебно-диагностические процедуры по назначению врача

8.00- 9.00 Завтрак

9.00 - 13.00 Обход врача

11.30 - 13.00 Лечебно-диагностические процедуры по назначению врача

13.00 - 14.00 Обед

14.00 - 16.00 Тихий час

17.00 – 19.00 Время для приема посетителей

18.00- 19.00 Ужин

20.00 - 22.00 Лечебно-диагностические процедуры по назначению врача

22.00-6.00 Сон

**4.2.** При стационарном лечении пациент по желанию может пользоваться личным бельем, одеждой и сменной обувью, принимать посетителей в установленные часы и специально отведенном месте, за исключением периода карантина, и, если это не противоречит санитарно- противоэпидемическому режиму.

**4.3.** В палате необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор должен незамедлительно помещаться в специальный бак для сбора бытовых отходов.

**4.4.** Пациент обязан соблюдать правила личной гигиены.

**4.5.** В помещениях стационарных отделений запрещается:

- хранить в палате верхнюю одежду, обувь, хозяйственные и вещевые сумки;
- хранить в палате опасные и запрещенные предметы:

использовать нагревательные приборы, электрические кипятильники, чайники, телевизоры, и другие электроприборы;

- включать освещение, аудио, видео аппаратуры, телефоны, а также ходить по палате и отделению во время, предназначенное для сна и отдыха;

- использовать постельное белье, подушки и одеяла со свободных коек в палатах;

- совершать прогулки по территории больницы без разрешения врача;

- выходить за территорию больницы;

- приносить и употреблять спиртные напитки;

- играть в азартные игры;

- покидать палату во время врачебного обхода;

- покидать самостоятельно отделение, в котором проводится лечение;

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми, пользоваться сильно пахнущими веществами;

Пациентам и посетителям запрещено свободное хождение по другим палатам и отделениям.

**4.6.** Продукты питания, не предусмотренные рационом питания, разрешаются к употреблению только по согласованию с лечащим врачом.

Перечень разрешенных продуктов для передачи пациентам, продуктов

запрещенных к употреблению в клинике, а также требования к условиям хранения продуктов на информационном стенде отделений учреждения.

**4.7.** Категорически запрещается принимать лекарственные средства, не назначенные лечащим врачом.

**4.8.** При лечении (обследовании) в условиях стационара пациент обязан:

**4.8.1.** соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (холодильник, душ, санузел);

**4.8.2.** соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе предписанный лечащим врачом;

**4.8.3.** своевременно ставить в известность дежурный медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья (болевой синдром, повышение температуры, насморк, кашель, появление одышки или других расстройств дыхания, рвота, расстройство или задержка стула, сыпь и т.д.);

**4.9.** Самовольное оставление пациентом стационара расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые ООО «Медсервис» ответственности не несет. Выписка пациентов производится лечащим врачом по согласованию с заведующим отделением стационара.

**4.10.** Посещение больных осуществляется с 17.00 до 19.00 ежедневно; в выходные, праздничные дни с 10.00 до 12.00. с 17.00 до 19.00.

К пациентам, находящимся на строгом постельном режиме и к пациентам, которые в силу своего беспомощного состояния не могут самостоятельно защищать свои права допускаются:

-законные представители, имеющие надлежаще оформленные документы (нотариальная доверенность и т.д.);

- родственники (друзья, знакомые), только с письменного разрешения пациента, прописанные в информированном добровольном согласии.

Пропуск на посещение выдается с разрешения лечащего врача или заведующего отделением, где находится пациент. При этом законным представителям для возможности допуска к пациентам необходимо предъявить оригинал документа удостоверяющего личность (паспорт) и надлежаще оформленную нотариальную доверенность. Посещение осуществляется в сменной обуви или бахилах, верхняя одежда сдается в гардероб. Лица, имеющие допуск к пациентам, не подменяют медицинский и иной персонал отделения в выполнении ими должностных обязанностей, а их пребывание с пациентом осуществляется при соблюдении медицинской этики, лечебно-охранительного режима.

**4.11.** Ответственность.

**4.11.1.** Нарушение Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно- противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

**4.11.2.** За нарушение режима и Правил внутреннего распорядка учреждения пациент может быть досрочно выписан с соответствующей отметкой в больничном листе.

**4.11.3.** Нарушением считается:

- грубое или неуважительное отношение к персоналу;

- азартные игры;

- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;

- несоблюдение требований и рекомендаций врача;

- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;

- самовольное оставление учреждения до завершения курса лечения;
- одновременное лечение в другом учреждении без разрешения лечащего врача.

**4.12.** Приём пищи осуществляется в строго отведённое время в буфете (столовой) отделения, согласно принятому в отделении распорядку дня. Запрещается размещение и хранение пищевых продуктов на столах, тумбочках, подоконниках. Тяжелобольным и находящимся на постельном режиме разрешается приём пищи в палате.

## **5. Права и обязанности пациента.**

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Федеральным Законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об охране здоровья граждан в Российской Федерации» (глава 4).

**5.1.** 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, в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, 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;
- перевод к другому лечащему врачу по письменному заявлению с разрешения руководителя организации здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии другого врача не чаще одного раза в год;
- 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;
- 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;
- на допуск к ним адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- на допуск к ним священнослужителя.

**5.2.** Пациент обязан:

- заботиться о сохранении своего здоровья;
- в случаях, предусмотренных законодательством РФ, проходить медицинские осмотры, медицинское обследование и лечение;
- соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов:

- бережно относиться к имуществу учреждения;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, припускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- 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;
- выполнять медицинские предписания;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи; соблюдать санитарно-гигиенические нормы;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях;

## **6. Порядок рассмотрения обращений пациентов.**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 50-ФЗ.

**6.1.** В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию больницы или к дежурному врачу (в период отсутствия администрации) согласно графику приема граждан или обратиться к администрации больницы в письменном виде.

**6.2.** При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Если это должностное лицо (журналист, сотрудник органов внутренних дел и т.п.) предоставляет удостоверение. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаяхдается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

**6.4.** 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.

**6.5.** 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.

**6.6.** Письменное обращение, поступившее администрации поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

**6.7.** Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию учреждения, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

**6.8.** По вопросам организации и оказания медицинской помощи в учреждении можно обращаться по графику приема граждан должностными лицами:

Директор ООО «Медсервис» Мовергоз Сергей Викторович

Понедельник с 17.00 до 18.00. тел. 39-51-00.

Заместитель директора по медицинской части Кудрин Евгений Николаевич

Среда с 16.00 до 17.00, тел. 39-52-41.

Заведующий по амбулаторно-поликлинической работе

Лутошкина Анна Сергеевна

Вторник с 14.00 до 16.00, каб. 223, тел. 39-52-01.

Заведующий по клинико-экспертной работе

Алентьева Инна Николаевна

Вторник с 14.00 до 16.00, каб. 221, тел. 39-52-85.

E-mail: [secretary @salavatmed.ru](mailto:secretary@salavatmed.ru)

Сайт: [www.salavatmed.ru](http://www.salavatmed.ru)

Единый многоканальный номер: 8 (800) 250- 32- 90

## **7. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента.**

**7.1.** Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или должностными лицами больницы. 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.

**7.2.** Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту или его законным представителям против его воли.

**7.3.** Пациент имеет право знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья. Пациент (либо его законный представитель) имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние его здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов. Полномочия законного представителя должны быть выражены в доверенности, выданной и оформленной в соответствии с законом, удостоверены в нотариальном порядке (ст. 53, "ГК РФ от 14.11.2002 N 138-ФЗ").

**7.4.** В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю (опекуну). Опекун или попечитель назначается органом опеки и попечительства по месту жительства лица, нуждающегося в опеке или попечительстве (ст. 35, "ГК РФ от 30.11.1994 N 51-ФЗ").

**7.5.** В случае отказа родственников пациента от получения информации о состоянии здоровья ребенка делается соответствующая запись в медицинской документации.

**7.6.** Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных

представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством (по запросам следственных органов, суда и прокуратуры).

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

**8.1.** Медицинская документация является учётной и отчётной документацией, собственником и держателем которой является ООО «Медсервис» и содержит информацию, которая составляет врачебную тайну. Вынос медицинской карты, истории болезни за пределы клиники недопустимо.

**8.2.** Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации, регламентировано действующим законодательством.

**8.3.** Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности, порядок выдачи которого утвержден Приказом от 01.09.2020 № 925н "Об утверждении порядка выдачи и оформления листков нетрудоспособности, включая порядок формирования листков нетрудоспособности в форме электронного документа" Министерства здравоохранения Российской Федерации.

## **9. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания.**

**9.1.** Платные медицинские услуги предоставляются на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности. Порядок и условия их предоставления населению определяются Положением об оказании платных услуг, законодательством Российской Федерации.

**9.2.** Цены на платные услуги формируются, исходя из себестоимости и прибыли, с учетом конъюнктуры рынка (спроса и предложения), качества и потребительских свойств услуг, квалификации специалистов, степени срочности исполнения заказа (оказания услуг), за исключением экстренной помощи. Государственное регулирование цен на медицинские услуги в Обществе не применяется.

Перечень и цены на платные услуги Общества представлены в прейскуранте, утвержденном директором Общества.

**9.3.** Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению размещены на информационных стендах поликлиники и отделений стационара, на официальном сайте ООО «Медсервис» [www.salavatmed.ru](http://www.salavatmed.ru) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

**9.4.** Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется в кассе клиники с применением контрольно-кассовых аппаратов, а также через банковские терминалы с выдачей кассового чека пациенту.

**9.5.** Оплата медицинских услуг не предоставляет право внеочередного обслуживания в ущерб гражданам, получающим бесплатную медицинскую помощь в рамках Территориальной программы государственных гарантий.

Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка, несут ответственность в соответствии с Российским законодательством.

## **10. Ответственность**

Нарушение Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

Заместитель директора по медицинской части

Е.Н.Кудрин

Согласовано:

Заведующий по амбулаторно-поликлинической работе А.С.Лутошкина

Начальник центра организации медицинских услуг

И.И. Мазитова