



**ПРАВИЛА  
внутреннего распорядка для пациентов  
общества с ограниченной ответственностью «МОБИЛЬНЫЙ ВРАЧ»**

**1. Общие положения**

Правила внутреннего распорядка для пациентов общества с ограниченной ответственностью «МОБИЛЬНЫЙ ВРАЧ» (далее – Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», иными законами и подзаконными актами Российской Федерации и Ростовской области и иными локальными нормативными актами общества с ограниченной ответственностью «МОБИЛЬНЫЙ ВРАЧ» (далее – Организация) в целях обеспечения законных прав граждан при их обращении за медицинской помощью и нахождении в медицинских подразделениях Организации, прав Организации, ее руководства, работников и третьих лиц.

Правила являются внутренним нормативным документом Организации, регламентирующим правила поведения граждан при их обращении за медицинской помощью и нахождении в Организации, сопровождающих их лиц и законных представителей (далее – пациент).

Правила обеспечивают благоприятные и безопасные условия для оказания пациентам своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

Правила включают общие положения, порядок информирования пациентов о Правилах, права и обязанности пациентов, руководства и работников Организации и правила поведения пациентов.

Правила обязательны для всех пациентов в период их пребывания в Организации, для работников Организации в части обеспечения возможности исполнения Правил пациентами, а также иных лиц, находящихся в Организации.

**2. Информирование пациентов и иных граждан о Правилах**

Информирование пациентов о Правилах осуществляется путем публичного размещения Правил на стендах в общедоступных помещениях и на официальном сайте Организации, а также, в случае необходимости, путем персонального информирования работниками Организации.

Информирование пациентов о Правилах осуществляется в простой, доступной и понятной форме.

Работники Организации обязаны информировать пациентов о Правилах в пределах своей компетенции, в соответствии со своими должностными обязанностями.

**3. Права и обязанности пациента**

При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны работников Организации и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве (при наличии), должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи, об уровне их профессиональной подготовки и опыте работы по специальности;
- обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
- выбор, в том числе при добровольной смене, лечащего врача при условии его согласия;
- медицинское вмешательство при условии полного и достаточного информирования в соответствии с действующими законодательными актами, оформленного в письменной форме в виде добровольного информированного согласия пациента на медицинское вмешательство;
- отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи при условии полного и достаточного информирования в соответствии с действующими законодательными актами, оформленного в письменной форме в виде добровольного информированного отказа пациента от медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- обращение с жалобой к должностным лицам Организации, а также в органы государственного контроля/надзора или в суд;
- сохранение работниками Организации в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведениях, полученных при его обследовании и лечении, а также полученных от него любыми работниками Организации в устной и письменной форме, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- получение от лечащего врача или другого лица, непосредственно участвующего в оказании медицинской помощи, полной и достоверной информации о состоянии своего здоровья, результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, о применяемых методах диагностики и лечения, связанных с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях в доступной и понятной для него (либо его законного представителя) форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии;
- выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- использование холла, коридоров, туалета для посетителей, гардероба и других общедоступных помещений Организации по их назначению.

При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;
- предоставлять лечащему врачу и/или другому лицу, непосредственно участвующего в оказании медицинской помощи, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

- предоставлять лечащему врачу полную и достоверную информацию о принимаемых лекарственных средствах и установленных имплантах;
- знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз о состоянии здоровья;
- своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача и других медицинских специалистов Организации;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- после проведения медицинских вмешательств покидать Организацию только с разрешения лечащего врача;
- немедленно сообщать лечащему врачу и/или другому лицу, непосредственно участвующему в оказании медицинской помощи, информацию об ухудшении самочувствия и иных существенных изменениях в состоянии своего здоровья;
- бережно относиться к имуществу Организации;
- соблюдать Правила, в том числе правила поведения пациента в Организации.

#### **4. Правила поведения пациента в Организации**

В помещениях Организации и на прилегающей территории пациент обязан:

- соблюдать законные права и интересы других пациентов, Организации, ее работников или иных лиц;
  - соблюдать законодательство Российской Федерации и Ростовской области, а также иные нормативно-правовые акты, регламентирующие поведение граждан в общественных местах и в медицинских организациях;
  - соблюдать санитарно-гигиенический режим, в том числе:
    - чистоту, тишину и порядок;
    - правила личной гигиены;
    - использовать личные средства индивидуальной защиты от респираторной инфекции в случае простудного заболевания или наличия любых его признаков, а также в период эпидемий гриппа и других инфекционных заболеваний;
      - при входе в Организацию снимать верхнюю одежду и помещать ее в гардероб, на обувь надевать чистые бахилы;
      - выбрасывать мусор, включая предметы личной гигиены, только в мусорные корзины;
      - при выходе из Организации выбрасывать использованные бахилы только в специальную урну.
  - соблюдать режим работы Организации, в том числе:
    - являться на прием к специалистам минимум за 10 минут до назначенного времени, если этого требует подготовка к медицинскому вмешательству и пациент был заблаговременно предупрежден;
    - заблаговременно сообщать администратору о невозможности своего появления в Организации к назначенному времени приема.
  - выполнять требования работников Организации, направленные на соблюдение Правил, санитарно-эпидемического режима, режима работы Организации, законодательства, законных интересов граждан, Организации и третьих лиц.
- В помещениях Организации и на прилегающей территории категорически запрещено:
- курить, распивать спиртные напитки, употреблять наркотические и токсические средства, а также находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

- принимать пищу в помещениях Организации;
- мусорить и пачкать помещения Организации, мебель, оборудование, других лиц и их одежду;
- производить шум, в том числе кричать, громко разговаривать, хлопать дверьми, специально топтать и стучать, воспроизводить аудио- и видеозаписи с высоким уровнем громкости, играть на музыкальных инструментах, использовать различные предметы, инструменты, приспособления и устройства для производства громких звуков и т.д.;
- грубить и наносить оскорбления другим пациентам, работникам Организации или иным лицам, находящимся в Организации, использовать нецензурную лексику, провоцировать и разжигать конфликты;
- производить насильственные действия в отношении любых лиц и/или призывать к насилию;
- приносить и/или использовать любые виды оружия и боеприпасов, взрывчатые и легковоспламеняющиеся вещества, иные опасные предметы и жидкости, а также посторонние вещества с резким неприятным запахом;
- находиться в грязной, пачкающей одежде и обуви, за исключением случаев оказания медицинской помощи по экстренным показаниям в установленном порядке;
- входить в кабинет приема без приглашения;
- входить в кабинет в верхней одежде и уличной обуви либо без бахил;
- самовольно проникать в закрытые и служебные помещения Организации;
- препятствовать оказанию медицинской помощи другим пациентам, в том числе по экстренным показаниям, а также препятствовать исполнению работниками Организации своих иных служебных обязанностей;
- требовать оказания медицинской помощи без регистрации обращения, без оформления медицинской документации, без заключения договора на оказания медицинских услуг и других установленных документов, за исключением случаев оказания медицинской помощи по экстренным показаниям в установленном порядке;
- получать персональные данные о других пациентах, сведения, составляющие коммерческую тайну и иную конфиденциальную информацию любым способом;
- пропагандировать любые идеи с любой целью;
- рекламировать какие-либо товары и услуги;
- осуществлять торговлю или реализацию любых услуг;
- совершать иные противоправные действия.

Медицинская помощь пациентам специалистами оказывается только при условии регистрации их обращения в Организацию и оформления установленной медицинской документации: медицинской карты и др., заключения договора на оказание медицинских услуг, дачи пациентом или его законным представителем информированного добровольного согласия на медицинские вмешательства и, в предусмотренных случаях, согласия на сбор, хранение и обработку персональных данных в соответствии с законодательством, за исключением случаев оказания медицинской помощи по экстренным показаниям в установленном порядке.

Для регистрации обращения и оформления паспортной части медицинской документации, заключения договора на оказание медицинских услуг и других установленных документов пациент (либо его законный представитель) обязан сообщить администратору полные и достоверные сведения о себе, в том числе фамилию, имя, отчество (при наличии), дату рождения, адрес проживания, телефон пациента (и, в соответствующих случаях, его законного представителя), иные персональные данные, необходимые для оформления документов в

соответствии с действующим законодательством, и предъявить документ, удостоверяющий личность – паспорт (и, в соответствующих случаях, личность его законного представителя), за исключением случаев оказания медицинской помощи по экстренным показаниям в установленном порядке.

Вопросы первичной и повторной записи на прием, консультаций, обследования, выбора врача, оформления паспортной части медицинской документации и другие вопросы, касающиеся регистрации обращений за медицинской помощью, посещений специалистов и обращений к руководству Организации пациент решает через администратора Организации при участии, в случае необходимости, лечащего врача.

При добровольном информированном отказе от госпитализации пациент заявляет об этом в письменной форме за своей подписью.

В случае непредвиденного отсутствия врача и возникновения других чрезвычайных обстоятельств, пациент должен быть заблаговременно предупрежден администратором.

В случае выявления у пациента инфекционного заболевания, представляющего угрозу для окружающих, пациент обязан досконально выполнять все требования лечащего врача и других медицинских работников Организации, направленные на предотвращение распространения инфекции.

В случае наличия у врача, руководителя или администратора достаточных оснований полагать, что вред здоровью пациента причинен в результате противоправных действий, по их требованию пациент (либо его законный представитель) обязан сообщить о себе полные и достоверные сведения, необходимые для передачи в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации, в том числе фамилию, имя, (при наличии) отчество, дату рождения, адрес проживания, место работы, телефон пациента (и, в соответствующих случаях, его законного представителя), а также обстоятельства причинения вреда здоровью.

В случае выявления у пациента заболевания или патологического состояния, требующего оказания медицинской помощи в другой медицинской организации, в том числе по экстренным показаниям, пациент должен проследовать в эту организацию определенным способом согласно направлению, выдаваемому лечащим врачом.

Нахождение в кабинете приема сопровождающих пациента лиц, за исключением его законных представителей, допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, а также письменного добровольного согласия пациента на распространение информации, составляющей врачебную тайну, на сопровождающих. Такое согласие выражается пациентом путем указания лиц, которым пациент доверяет любую информацию о своем здоровье, в информированном добровольном согласии пациента на медицинское вмешательство за подписью пациента.

В случае противоправных действий пациента, серьезного, грубого, повторного и/или систематического нарушения одного или нескольких правил поведения пациента в Организации, работники вправе обратиться в органы МВД России с целью предприятия законных мер для удаления пациента из Организации.

Обращения граждан по вопросам содержания и исполнения Правил, а также конфликты, связанные с поведением пациентов, сопровождающих их лиц и законных представителей, работников и руководства Организации и третьих лиц, рассматриваются в порядке, предусмотренном установленным Порядком работы с обращениями граждан в Организации.