



**УТВЕРЖДАЮ:**  
Генеральный директор  
ООО «Аполлон»  
\_\_\_\_\_ Долинин Е.С.  
«01» сентября 2016 г.

## **ПРАВИЛА внутреннего распорядка для пациентов ООО «Аполлон»**

### **1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - Правила) ООО «Аполлон» (далее - Учреждение) являются организационно - правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Учреждением, распространяются на все структурные подразделения учреждения.

1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями Генерального директора Учреждения, распоряжениями руководителей структурных подразделений Учреждения и иными локальными нормативными актами.

Настоящие Правила разработаны в соответствии:

- Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 13.07.2015, с изм. от 30.09.2015) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 24.07.2015);
- Федерального закона от 29.11.2010 N 326-ФЗ (ред. от 01.12.2014) "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2015);
- Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 13.07.2015)
- Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 13.07.2015) "О защите прав потребителей"
- "Гражданского кодекса Российской Федерации (часть первая)" от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 13.07.2015) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.10.2015)
- "Гражданского кодекса Российской Федерации (часть вторая)" от 26.01.1996 N 14-ФЗ (ред. от 29.06.2015) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.07.2015)
- «Гражданского кодекса Российской Федерации (часть третья)» от 26.11.2001 N 146-ФЗ (ред. От 05.05.2014) и иными нормативными актами.

1.3. Правила определяют нормы поведения пациентов учреждения при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими учреждения, а также работников учреждения. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

1.4. Правила включают:

- порядок обращения пациента в ООО «Аполлон» /далее клиника/;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между клиникой и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

-график работы клиники и его должностных лиц;

-информацию о платных медицинских услугах;

1.5. Правила должны находиться в доступном для пациентов месте, а также размещаться на официальном сайте учреждения в сети Интернет.

1.6. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

**Медицинская услуга** – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний.

**Медицинская помощь** – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья пациентов

**Пациент** – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

**Посетителем учреждения** признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении учреждения, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого учреждение не является местом работы.

**Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет** могут находиться в зданиях и служебных помещениях учреждения только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).

**Лечащий врач** – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в учреждении.

## 2. Порядок обращения пациентов в учреждение

2.1. Медицинское учреждение оказывает доврачебную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях по акушерскому делу, сестринскому делу, сестринскому делу в косметологии, специализированную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях по дерматовенерологии, акушерству-гинекологии, косметологии, ультразвуковой диагностики.

Данные виды помощи оказываются в качестве платной медицинской помощи - за счет средств граждан и организаций.

2.2. В Учреждение медицинская помощь оказывается:

- ежедневно с понедельника по пятницу включительно, с 08-00 до 20-00;

в выходные дни – сб.: с 08:00 до 16:00, в вс: с 09:00 до 14:00;

2.3. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент обращается в регистратуру учреждения.

2.4. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт). В регистратуре учреждения при первичном обращении на пациента оформляется медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся сведения о пациенте в соответствии с утвержденной формой медицинской документации, оформляется договор и информированное добровольное согласие на медицинские вмешательства при получении медицинской помощи, а так же согласие на обработку персональных данных пациента.

2.5. Медицинская карта амбулаторного больного, наряду с другими медицинскими документами, относится к первичным медицинским документам и должна храниться в клинике. Учреждение несет ответственность за сохранность медицинских документов, условия и сроки их хранения. Пациент же реализует свои права на информацию о состоянии его здоровья в соответствии со ст. 22 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (в том числе имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов). Выдача медицинских карт на руки пациенту возможна только с разрешения администрации клиники (генеральный директор, главный врач, заместитель главного врача,) по личному

заявлению пациента. Самовольное изъятие амбулаторной карты больного и вынос ее за пределы Учреждения не допускается.

2.6. Прием врачом осуществляется по предварительной записи пациента.

2.7. Запись на прием пациентов осуществляется следующими способами:

- через центр телефонного обслуживания по телефону 8 (351) 225-36-63;

- лично, через регистратуру

- через сайт [www.apollon174.ru](http://www.apollon174.ru), раздел «запись на прием»

2.8. Время на прием пациента врачом-специалистом определено с учетом действующих расчетных нормативов. При проведении совместных консультаций врачами-специалистами, в случае приема пациентов со сложной лечебно-диагностической ситуацией время приема может быть смещено относительно запланированного.

2.9. Информацию о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам пациент может получить в регистратуре в устной форме, в том числе по телефону, с помощью информационных стендов, расположенных в холлах подразделений, а также с помощью сети Интернет на официальном сайте учреждения: [www.apollon174.ru](http://www.apollon174.ru)

2.10. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач-специалист клиники, пациенту выдается направление на консультацию в другое медицинское учреждение.

2.11. При наличии показаний для стационарного лечения пациента лечащим врачом выдается направление на госпитализацию пациента в соответствии с клиническими показаниями.

2.12. 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 или палате, под наблюдением врача и медицинской сестры.

### **3. Права и обязанности пациентов:**

#### **3.1. Пациент имеет право на:**

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.
- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования;
- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.

### · **3.2. Пациент обязан:**

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в учреждении;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- являться на лечение в установленное и согласованное с врачом время;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- подписать информированное согласие на медицинское вмешательство;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников учреждения;
- соблюдать установленный порядок деятельности учреждения нормы поведения в общественных местах;
- посещать подразделения учреждения и медицинские кабинеты, в соответствии с установленным графиком их работы;
- при посещении медицинских кабинетов желательно надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам учреждения;
- бережно относиться к имуществу учреждения, соблюдать чистоту и тишину в помещениях учреждения.

### **3.3. Пациентам**

- в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников учреждения, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- проносить в здания и служебные помещения учреждения 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;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.), за исключением лиц, госпитализирующихся в отделение на стационарное лечение;
- находиться в служебных помещениях учреждения без разрешения;
- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других, не предназначенных для приема пищи помещениях;
- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях учреждения;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории учреждения;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения учреждения документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории учреждения объявления без разрешения администрации учреждения;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации учреждения;
- выполнять в помещениях учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях учреждения в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях учреждения в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданиям учреждения;
- Запрещается доступ в здание и помещения учреждения лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений учреждения сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

### **4. Лечащий врач**

4. Лечащий врач:

- организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента;
- предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- по требованию пациента или его законного представителя приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам;
- при необходимости созывает консилиум врачей;
- рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи;

лечащий врач по согласованию с руководством учреждения может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил и иных законных требований.

### **5. Ответственность за нарушение настоящих Правил**

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

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам учреждения, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории учреждения, неисполнение законных требований работников учреждения, причинение морального вреда работникам учреждения, причинение вреда деловой репутации учреждения, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

### **6. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Учреждением**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений регламентирован Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

6.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководителю Учреждения, где оказывается медицинская помощь, в администрацию Учреждения. К заместителю главного врача по медицинской части в рабочее время с 08-00 до 16-30, к главному врачу можно обратиться в установленные часы приема, по предварительной записи или направить письменное заявление.

6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений 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, о чем делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаях дается 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 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.

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

6.7. Письменное обращение, поступившее в администрацию Учреждения, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

6.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Учреждения, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

7.1. Пациент имеет право получить в доступной для него форме, имеющуюся в Учреждении, информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

7.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.

7.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация сообщается в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

7.4. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

7.5. Пациент имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов в порядке и сроки, установленные действующим законодательством.

7.6. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов о законном представительстве.

7.7. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

#### **8. График работы Учреждения и ее должностных лиц**

8.1. График работы Учреждения и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Учреждения в соответствии с нормами трудового права.

8.2. Режим работы Учреждения и его 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.

8.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы), график и режим работы устанавливаются и утверждаются главным врачом.

8.4. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратурах подразделений в устной форме, в том числе по телефону, с помощью информационных стендов, расположенных в холлах подразделений, а также с помощью сети Интернет на официальном сайте учреждения: [www.apollon174.ru](http://www.apollon174.ru)