

# **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ автономного учреждения здравоохранения Омской области «Врачебно-косметологическая лечебница» (АУЗОО «ВКЛ»)**

## **1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - Правила) автономного учреждения здравоохранения Омской области «Врачебно-косметологическая лечебница» (далее – Учреждение) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациента в Учреждении, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и медицинской организацией.

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

1.3. Правила размещаются на информационном стенде в холле Учреждения в доступном для пациентов месте, а также на официальном сайте Учреждения в сети Интернет: [www.muzykl.ru](http://www.muzykl.ru).

## **2. Порядок обращения пациентов в Учреждение**

2.1. АУЗОО «ВКЛ» оказывает амбулаторно-поликлиническую помощь гражданам, включающую в себя первичную медико-санитарную помощь и специализированную медицинскую помощь.

Медицинские услуги оказываются в Учреждении как на бесплатной, так и на платной основе.

2.2. Для получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру Учреждения. При первичном обращении в регистратуру пациент обязан предоставить следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт);
- страховой полис обязательного медицинского страхования (если пациент идёт на приём в рамках программы госгарантий).

2.3. Пациент предоставляет все необходимые документы при первичном обращении в регистратуру для оформления медицинской карты амбулаторного больного (далее - Медицинская карта). Медицинская карта является собственностью медицинской организации и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациентам не выдается, а передается врачу в кабинет регистратором или администратором. Самовольный вынос медицинской карты без письменного согласования с руководством медицинской организации не допускается.

2.4. При оформлении медицинской карты пациент заполняет согласие на обработку персональных данных и паспортную часть в информированном согласии на медицинское вмешательство.

### **3. Порядок оказания услуг в Учреждении**

3.1. Консультативный прием врача-специалиста осуществляется после обращения пациента в регистратуру:

а) при первичном обращении включает в себя:

- оценку жалоб пациента, выявление заболеваний, дефектов и нарушений, требующих проведения лечения, коррекции;
- информирование пациента о процедурах для самостоятельного выполнения;
- заполнение медицинской документации в установленном порядке;
- составление плана необходимого обследования и лечения;
- назначение медицинских процедур для выполнения средним медицинским персоналом;
- выполнение медицинских процедур.

б) при повторных обращениях включает в себя:

- оценку динамики состояния пациента;
- оценку клинической эффективности проводимых медицинских вмешательств и выполнения пациентом врачебных рекомендаций и назначений и при наличии медицинских показаний корректировку проводимого лечения;
- выполнение медицинских процедур и манипуляции;
- контроль проведения назначенных медицинских процедур средним медицинским персоналом;
- оформление медицинской документации о состоянии пациента и динамике клинической картины.

3.2. При первичном обращении на консультативный прием пациент сообщает лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий; информирует о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях и противопоказаниях.

3.3. После разъяснения врача пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи.

3.4. Пациент обязан ознакомиться с рекомендованным планом лечения и при согласии с ним добросовестно его соблюдать.

3.5. При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения пациент немедленно информирует об этом лечащего врача.

3.6 Пациент не вправе вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.

3.7 Нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача запрещается. В случаях несовершеннолетнего возраста или физической недееспособности пациента допускается нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

3.8. В случае необходимости пациент может быть направлен в другую медицинскую организацию для проведения специальных исследований, процедур или операций, либо к другим специалистам (пластический хирург, физиотерапевт и др.)

3.9. Лечащий врач имеет право отказаться от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих в случаях несоблюдения пациентом настоящих Правил, а также если это лечение может вызвать нежелательные последствия или в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого пациентом вмешательства.

3.10. Под первичным приемом в рамках настоящих Правил понимается первичное обращение пациента к конкретному врачу-специалисту за оказанием медицинской помощи и последующие обращения к этому специалисту более чем через шесть месяцев.

Под повторным приемом в рамках настоящих Правил понимается каждое последующее обращение к врачу-специалисту этого же профиля в течение шести месяцев с момента первичного обращения по тому же поводу, что и в первичный прием, с целью контроля и коррекции назначенного лечения.

Если с момента первичного обращения к специалисту прошло более шести месяцев, следующий прием врача-специалиста того же профиля считается первичным.

Обращение пациента к врачу – специалисту того же профиля, имевшее место в других ЛПУ города не является основанием для оформления первого обращения к врачу-специалисту в АУЗОО «ВКЛ» как повторного.

3.11 Медицинские процедуры выполняются средним медицинским персоналом только в том случае, если они назначены врачом-специалистом и внесены в медицинскую документацию.

#### **4. График работы Учреждения и должностных лиц**

4.1. Режим работы Учреждения:

Понедельник – с 12-00 до 19-00;

Вторник – с 8-00 до 20-00;

Среда – с 8-00 до 20-00;

Четверг – с 8-00 до 20-00;

Пятница – с 8-00 до 20-00;

Суббота – с 9-00 до 16-00.

Изменение графика и режима работы Учреждения в праздничные и выходные дни регламентируется приказом главного врача.

4.2. Прием граждан специалистом осуществляется в установленные часы приема.

4.3. Информацию о времени приема специалистов Учреждения с указанием часов приема и номеров кабинетов, о времени и месте приема граждан главным врачом, можно получить в регистратуре или у администратора в устной форме и наглядно - на информационном стенде, на официальном сайте Учреждения в сети Интернет ([www.muzykl.ru](http://www.muzykl.ru)) .

## **5. Права и обязанности пациентов**

5.1. Пациент имеет право на:

- 1) выбор врача, специалиста;
- 2) перевод к другому лечащему врачу, специалисту с разрешения главного врача Учреждения при согласии врача, специалиста;
- 3) получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации врачей и других специалистов, непосредственно участвующих в оказании медицинской помощи;
- 4) диагностику, лечение и нахождение в Учреждении, в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- 5) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 6) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 7) 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 законодательством;
- 8) предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- 9) отказ от медицинского вмешательства;
- 10) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- 11) обращение в установленном порядке с жалобой к должностным лицам Учреждения, к Руководителю Учреждения, должностным лицам государственных органов или в суд;

5.2. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы Учреждения;
- соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов Учреждения и правила поведения в общественных местах;

- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (перед входом в лечебные кабинеты надевать бахилы, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- оплачивать стоимость предоставляемых платных медицинских услуг в кассу Учреждения;
- каждые полгода проходить консультативный прием лечащего врача;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании 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;
- 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;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ
- бережно относиться к имуществу Учреждения;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.

## **6. Пациентам и посетителям запрещается**

6.1. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности и иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- проносить в 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.);
- находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения администрации Учреждения;
- курить на крыльце, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях Учреждения;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь,;

- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещений Учреждения документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
- выполнять в помещениях Учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Учреждения в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Учреждения в верхней одежде и грязной обуви;
- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Учреждения;
- пользоваться служебным телефоном;
- приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;
- появляться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении, в агрессивном поведении. В случае выявления указанных лиц они удаляются из помещений Учреждения сотрудниками правоохранительных органов;
- посещать Учреждение с домашними животными;
- выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам медицинской организации, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием. Все претензии излагаются пациентами только в письменной форме;
- пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;
- портить мебель и предметы интерьера.

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

7.1. Все возникающие споры и конфликты между пациентом и Учреждением рассматриваются должностными лицами АУЗОО «ВКЛ».

7.2. К числу наиболее типичных конфликтных ситуаций в сфере медицинской помощи относятся:

- оказание пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических и реабилитационных мероприятий);
- нарушения в работе учреждения здравоохранения, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);
- нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.

7.3. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к главному врачу или иному должностному лицу Учреждения.

7.4. Жалоба подается в письменном виде: первый экземпляр - администратору (либо непосредственно главному врачу), а второй экземпляр остается на руках у подающего жалобу. При этом следует получить подпись администратора либо подпись главного врача с указанием даты. Жалоба может быть так же зарегистрирована в «Книге жалоб и предложений».

7.5. Жалоба должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.

7.6. Ответ на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

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

8.1. Информация о состоянии 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 предоставляется пациенту в доступной для него форме.

8.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом. В отношении несовершеннолетних лиц и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными предоставляется их законным представителям, на основании подтверждающих документов.

8.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, 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.

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

8.5. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

Выписка предоставляется пациенту в течение 10 рабочих дней с даты письменного заявления.

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

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

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

9.1. Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить услугу сверх Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи,

9.2. Право оказания платных медицинских услуг предусмотрено Уставом учреждения.

9.3. Перечень платных медицинских услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления определяются Положением о порядке предоставления платных медицинских услуг в автономном учреждении здравоохранения Омской области «Врачебно-косметологическая лечебница» и прейскурантом цен на платные медицинские услуги.

9.4. Информация о платных медицинских услугах, а также порядок их предоставления размещаются на информационных стендах в холле Учреждения в доступном для пациентов месте, а также на официальном сайте Учреждения в сети Интернет: [www.muzykl.ru](http://www.muzykl.ru).

## **9. Ответственность**

9.1 Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и 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.

9.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам медицинской организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.