

# Правила внутреннего распорядка для пациентов поликлиники

## 1. Общие положения

2. 1.1. Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» гл.11 ст. 84, с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и Уставом ООО «Консультационный ЛОР центр»

1.2. Правила внутреннего распорядка ООО «Консультационный ЛОР центр» (далее – Медицинская организация) для пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в Медицинской организации, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Медицинской организацией и распространяются на структурные подразделения Медицинской организации.

1.3. Внутренний распорядок медицинской организации - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками Медицинской организации, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в Медицинской организации.

1.4. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Медицинскую организацию, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества.

1.5. Правила включают:

- -порядок обращения пациента в Медицинскую организацию;
- -права и обязанности пациента;
- -порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- -порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

1.6. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде в ООО «Консультационный ЛОР центр» в доступном для пациентов месте. Правила также размещаются на официальном сайте Медицинской организации: <https://lor-consult.ru/>

## 2. Порядок обращения пациентов в Медицинскую организацию

2.1. Для получения медицинской помощи пациенту необходимо лично, либо через своего законного представителя обратиться по телефону ООО «Консультационный ЛОР центр», указанному на сайте <https://lor-consult.ru/> описать проблему и записаться на приём к врачу. При состояниях, требующих

срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и других состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03, 112

2.2. В указанное время пациенту необходимо явиться на приём для получения медицинской услуги.

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

3.1 Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

3.2. При обращении за медицинской помощью и её 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;
- выбор врача;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию 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, 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;

3.3. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы Медицинской организации;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Медицинской организации для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в режимные кабинеты Медицинской организации в сменной обуви или бахилах, без верхней одежды);
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств. ранее перенесённых 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 персоналу.
- соблюдать правила запрета курения в медицинской организации и на её территории.

3.4. Лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка Медицинской организации.

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

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной форме лечащим врачом.

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

#### **5. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и учреждением**

5.1. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с обращением (жалобой) непосредственно к руководителю. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий надзорный орган или суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.2. Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

5.3. 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. Заключительные положения**

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