

**ПРАВИЛА**  
**внутреннего распорядка пациентов**  
**филиала ООО «Лечебно-диагностический центр «Верис» «Семейная клиника»**

**1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка филиала ООО «Лечебно-диагностический центр «Верис» «Семейная клиника» (далее - "Правила") являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента во время нахождения в филиале ООО «Лечебно-диагностический центр «Верис» «Семейная клиника» (далее - "Семейная клиника"), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Семейной клиникой.

1.2. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Семейную клинику, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества. С правилами внутреннего распорядка медицинской организации пациенты знакомятся устно, а при нахождении на стационарном лечении - письменно.

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Семейную клинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между медицинской организацией и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы Семейной клиники и ее должностных лиц;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;

1.4. Правила внутреннего распорядка Семейной клиники для пациентов должны быть вывешены в медицинской организации на видном месте и, по возможности, предоставлены пациенту в виде памятки.

**2. Порядок обращения пациентов в клинику**

2.1. В Семейной клинике пациентам в соответствии с договором оказывается первичная медико-санитарная и специализированная медицинская помощь.

2.2. В Семейную клинику направляются пациенты, нуждающиеся в плановом специализированном квалифицированном обследовании и стационарном лечении по направлению из медицинских организаций, а также по направлению врачей Семейной клиники и поликлиник г. Кирова (после предварительного согласования с заведующими отделениями).

2.3. В случаях обращения граждан в состоянии, требующем срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью), оказывается первая медицинская помощь медперсоналом Семейной клиники в пределах имеющихся возможностей, проводится организация вызова бригады скорой медицинской помощи с последующим направлением в лечебное учреждение по профилю возникшего состояния.

2.4. Особенности внутреннего распорядка Семейной клиники при оказании стационарной медицинской помощи:

2.4.1. Прием пациентов, поступающих в стационар Семейной клиники в плановом порядке, осуществляется в приемном кабинете, где должны быть созданы все необходимые

условия для своевременного осмотра обследования больного. Здесь производится тщательный осмотр и необходимое для уточнения диагноза обследование больного, устанавливается предварительный диагноз и решается вопрос о том, в какое отделение он должен быть госпитализирован, о чем делается соответствующая запись в истории болезни. При поступлении в стационар пациент представляет направление на госпитализацию установленной формы, страховой медицинский полис, направление от страховой компании (ДМС), документ, удостоверяющий личность, СНИЛС, выписку из истории болезни, амбулаторную карту. На госпитализируемых больных оформляется соответствующая медицинская документация, сдаются вещи на хранение в гардероб.

2.4.2. При приеме больного медицинская сестра отделения стационара вносит паспортные данные в историю болезни и заносит в журнал учета приема больных необходимые сведения о поступившем.

2.4.3. В приёмном кабинете пациент подписывает информационное согласие на обработку персональных данных, согласие на соблюдение правил внутреннего распорядка Семейной клиники, согласие на стационарное лечение.

2.4.4. Вопрос о необходимости санитарной обработки решается врачом. Санитарная обработка больного проводится в установленном порядке.

2.4.5. При госпитализации больного персонал приемного кабинета обязан проявлять к нему чуткость и внимание, осуществлять транспортировку с учетом тяжести состояния его здоровья и сопровождать пациента в соответствующее отделение с личной передачей его медицинской сестре.

2.4.6. Выписка больного производится лечащим врачом по согласованию с заведующим отделения стационара. Выписка из Семейной клиники разрешается:

- при выздоровлении больного;
- при стойком 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 другую организацию здравоохранения;
- по письменному требованию больного либо его законного представителя до излечения, если выписка не угрожает жизни больного и не опасна для окружающих. В этом случае выписка может быть проведена только с разрешения главного врача Семейной клиники или его заместителя.

2.4.7. Перед выпиской из стационара производится заключительный осмотр больного и в день его выбытия из стационара ему выдается листок временной нетрудоспособности (для работающих), справка с указанием сроков лечения и диагноза (для учащихся), а также выписка из медицинской карты стационарного больного. Первый экземпляр выписки вклеивается в медицинскую карту стационарного больного, второй экземпляр выдается на руки пациенту.

2.4.8. Медицинская карта стационарного больного после выбытия пациента из стационара оформляется и сдается на хранение в медицинский архив Семейной клиники.

2.4.9. Запрещается самовольный уход больных из стационара в период лечения. В исключительных случаях больной может быть отпущен из отделения на несколько часов по разрешению заведующего отделением после подачи письменного заявления. Самовольный уход пациента из стационара расценивается как отказ от медицинской помощи, и в случае ухудшения состояния здоровья пациента сотрудники Семейной клиники ответственности не несут.

2.4.10. За нарушение режима и правил внутреннего распорядка Семейной клиники пациент может быть досрочно выписан с соответствующей отметкой в листе нетрудоспособности. Нарушением считается:

- а) грубое или неуважительное отношение к персоналу;
- б) неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру по неуважительной причине;
- в) несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- г) прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- д) самовольное оставление клиники до завершения курса лечения;

- е) одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача;
- ж) отказ от направления или несвоевременная явка на ВК.

2.5. Особенности внутреннего распорядка Семейной клиники при оказании амбулаторной медицинской помощи:

2.5.1. В поликлинике пациентам оказывается амбулаторная специализированная медицинская помощь.

2.5.2. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства пациент обращается в регистратуру учреждения. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт), действующий страховой полис, страховое пенсионное свидетельство. В регистратуре отделения при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса, номер страхового пенсионного свидетельства.

Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет администратором или медицинской сестрой.

Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и должна храниться в регистратуре.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством.

2.5.3. Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам в поликлинике осуществляется при их непосредственном обращении или по телефону.

2.5.4. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом Семейной клиники и заведующим стационара, пациент может получить в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле отделения, позвонив по телефону в call-центр медицинской организации.

2.5.5. В день приема перед посещением врача пациент обязан обратиться в регистратуру с предъявлением документа, удостоверяющего личность (паспорта), действующего страхового полиса и страхового пенсионного свидетельства.

2.5.6. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных в порядке, установленном Семейной клиникой.

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

*(в соответствии с Законом РФ «Основы Законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан»)*

- 3.1. 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 и нахождение в медицинской организации 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 с разрешения руководителя медицинской организации (ее структурного подразделения) **при согласии другого врача**;
  - обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
  - 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;

- обращение с жалобой к должностным лицам медицинской организации, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;

- 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;

- при нахождении на стационарном лечении пациент имеет право на допуск к нему посетителей, адвоката, священнослужителя, а также на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, если это не нарушает правил внутреннего распорядка медицинской организации для пациентов, санитарно-гигиенических и противоэпидемических требований;

- подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности медицинской организации;

- при стационарном лечении пациент может пользоваться личным бельем, одеждой и сменной обувью, принимать посетителей в установленные часы в специально отведенном месте, за исключением периода карантина, и если это не противоречит санитарно-эпидемиологическому режиму. Посещение пациентов, находящихся на строгом постельном режиме, допускается при условии наличия сменной обуви, халата и пропуска, оформленного лечащим врачом. Ассортимент продуктовых передач должен соответствовать назначенной диете.

- В теплое время года больные могут выйти на прогулку во двор клиники с разрешения лечащего врача.

### **3.2. Пациент обязан:**

- соблюдать правила внутреннего распорядка клиники и режима для пациентов (Приложение 1);

- бережно относиться к имуществу клиники и других пациентов;

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

- своевременно обращаться за медицинской помощью;

- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать 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 (прием лекарственных препаратов, режим, и в том числе рекомендуемую врачом диету);

- принимать продукты только по согласованному перечню разрешенных продуктов (Приложение 2). Все продукты, разрешенные для передачи пациенту, должны быть упакованы в пакет, подписаны (№ палаты, ФИО, дата). Продукты необходимо использовать в заводской упаковке, содержащей срок хранения. При обнаружении пищевых продуктов с истекшим сроком хранения или наличия признаков порчи, должны изыматься в пищевые отходы.

- своевременно явиться на прием к врачу или на процедуру;

- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (вход на отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях;

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

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

- соблюдать правила запрета распития спиртных напитков, появление и нахождение в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;
- соблюдать правила запрета пользования служебными телефонами;
- соблюдать правила запрета использования нагревательных приборов, электрокипятильников, электрочайников;
- в день выписки из стационара пациенты обязаны сдать постельное бельё и полотенце сестре-хозяйке Семейной клиники, на основании чего выдается визитка, где отмечается, что постельное белье принято и к пациенту нет никаких претензий. Визитка сдается лечащему врачу, после чего выдается выписка из медицинской карты стационарного пациента.

#### **4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и клиникой**

*(Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом РФ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.06. №59-ФЗ)*

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право непосредственно обратиться в администрацию Семейной клиники согласно графику приема граждан или обратиться в письменном виде.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

Жалоба подается в письменном виде: первый экземпляр - главному врачу Семейной клиники (либо непосредственного директору или его заместителю), а второй экземпляр остается на руках у подающего жалобу. При этом следует получить подпись принимаемого лица с указанием входящего номера, либо подпись главного врача, директора (заместителя) с указанием даты (в случае неотложной ситуации - времени подачи жалобы).

4.4. 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.

4.5. 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.

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

4.7. Письменное обращение, поступившее администрации клиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию клиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами медицинской организации. 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. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - супругу(ге), а при его(ее) отсутствии - близким родственникам.

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

5.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

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

6.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у – для учащихся). Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом и врачебной комиссией (ВК). Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы, в установленном порядке при предоставлении документа, удостоверяющего личность пациента. В случае заболевания студентов высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

При заболеваниях (травмах) листок нетрудоспособности выдается в день установления нетрудоспособности, включая выходные и праздничные дни. Не допускается его выдача за прошедшие дни, когда больным не был освидетельствован врачом.

6.3. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

6.4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца.

## **7. Время работы клиники и ее должностных лиц**

7.1. Время работы Семейной клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка филиала ООО «Лечебно-диагностический центр «Верис» «Семейная клиника» с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации (Приложение 3).

7.2. Режим работы Семейной клиники и ее 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.

7.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются директором в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала медицинской организации и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются директором ООО «Лечебно-диагностический центр «Верис».

7.4. Прием населения (больных и их родственников) директором, его заместителем или главным врачом Семейной клиники осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на вахте, приемном покое или на информационном стенде в холле Семейной клиники (Приложение 3).

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

**Распорядок дня (в часах) для пациентов стационара  
филиала ООО «Лечебно-диагностический центр «Верис» «Семейная клиника»**

<b>Часы</b>	<b>Мероприятия:</b>
<i>6.00</i>	<i>Подъем</i>
<i>6.30</i>	<i>Гигиеническая гимнастика. Утренний туалет</i>
<i>7.00-7.30</i>	<i>Проветривание палат. Измерение температуры. Прием лекарственных препаратов</i>
<i>7.30-8.30</i>	<i>Выполнение врачебных назначений</i>
<i>8.30-9.00</i>	<i>Завтрак</i>
<i>9.00-12.30</i>	<i>Осмотр пациентов врачом. Выполнение врачебных назначений</i>
<i>12.30.-13.00</i>	<i>Обед</i>
<i>13.00-13.30</i>	<i>Проветривание палат</i>
<i>13.30-15.00</i>	<i>Выполнение врачебных назначений</i>
<i>15.00-17.00</i>	<i>Тихий час</i>
<i>17.00-17.30</i>	<i>Проветривание палат. Измерение температуры. Прием лекарственных препаратов</i>
<i>17.00-19.00</i>	<i>Посещение родственников пациентов</i>
<i>17.30-18.00</i>	<i>Ужин</i>
<i>18.00-21.30</i>	<i>Осмотр пациентов врачом. Выполнение врачебных назначений</i>
<i>21.30-22.00</i>	<i>Проветривание палат. Вечерний туалет</i>
<i>22.00</i>	<i>Подготовка ко сну</i>

**Перечень разрешенных продуктов в стационаре  
филиала ООО «Лечебно-диагностический центр «Верис» «Семейная клиника»**

1. Овощные и фруктовые соки в заводской упаковке.
2. Мытые овощи, фрукты, ягоды (кроме клубники и цитрусовых).
3. Молоко пастеризованное, кефир, сливки.
4. Творог.
5. Сыры в упаковках из полистирола и др. упаковке.
6. Печенье, пряники, вафли.

Другие виды продуктов, требующихся для индивидуального питания, разрешаются к передаче только после согласования с лечащим врачом.

**Перечень запрещенных продуктов в стационаре  
филиала ООО «Лечебно-диагностический центр «Верис» «Семейная клиника»**

1. Молоко и молочные продукты без заводской упаковки.
2. Салаты, консервы. Компоты и др. консервированные продукты домашнего приготовления.
3. Торты и пирожные с заварными кремами, шоколад и шоколадные изделия.
4. Лечебные минеральные воды без согласования с лечащим врачом.
5. Кровяные ливерные колбасы.

**Правила контроля за продуктами передачами  
в стационаре**

Все продукты, разрешенные для передачи пациенту, должны быть упакованы в пакет, подписаны (№ палаты, ФИО, дата). Продукты необходимо использовать в заводской упаковке, содержащей срок хранения.

При обнаружении пищевых продуктов с истекшим сроком хранения или наличия признаков порчи, должны изыматься в пищевые отходы.

О правилах хранения личных продуктов пациент должен быть проинформирован при поступлении в отделение. Ежедневно дежурная медицинская сестра отделения должна проверять соблюдение правил и сроков хранения личных продуктов пациента.

**Основание:**

**СанПин 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность»**

**Режим работы сотрудников  
филиала ООО «Лечебно-диагностический центр «Верис» «Семейная клиника»**

Администрация	8.00 – 16.00, суббота и воскресенье - выходные
Круглосуточный стационар	круглосуточно
Дневной стационар	8.00 — 19.00, ежедневно
Поликлиника	8.00 – 19.00 с понедельника по пятницу, 8.00 - 14.00 суббота, воскресенье — выходной в соответствии с индивидуальным графиком врачей-специалистов и медицинских сестер

Дежурство по стационару врачей Семейной клиники:

- в рабочие дни с 16.30 — 8.00;

- в выходные, праздничные и нерабочие дни с 8.00 – 8.00.

Главный врач ООО «Лечебно-диагностический центр «Верис» Добрушкес Елизавета Сергеевна — ежедневно в рабочие дни с 13.00 до 15.00

Главный врач филиала ООО «Лечебно-диагностический центр «Верис» «Семейная клиника» Коваленко Дмитрий Михайлович — ежедневно в рабочие дни с 13.00 до 16.00

Заведующий стационаром - врач-терапевт филиала ООО «Лечебно-диагностический центр «Верис» «Семейная клиника» Коровенских Анна Андреевна — ежедневно в рабочие дни с 13.00 до 16.00

Заместитель директора по общим вопросам Ситникова Вера Юрьевна — ежедневно в рабочие дни с 13.00 до 16.00

Главная медицинская сестра филиала ООО «Лечебно-диагностический центр «Верис» «Семейная клиника» Гребенкина Елена Николаевна — ежедневно в рабочие дни с 13.00 до 16.00

Старший администратор филиала ООО «Лечебно-диагностический центр «Верис» «Семейная клиника» Раскопина Елена Ивановна — ежедневно в рабочие дни с 13.00 до 16.00