

**УТВЕРЖДАЮ**Генеральный директор  
ООО «Медгард-Оренбург»\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА  
ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ООО «Медгард-Оренбург»****1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка лечебно-диагностического комплекса ООО «Медгард-Оренбург» для пациентов (далее - Правила) - это организационно-правовой документ, регламентирующий в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациента в ООО «Медгард-Оренбург», а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и медицинской организацией.

1.2. Правила внутреннего распорядка регулируют:

- порядок обращения пациента в ООО «Медгард-Оренбург»;
- права и обязанности пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций;
- график работы лечебно-диагностического комплекса;
- иные вопросы.

1.3. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами РФ и Оренбургской области, настоящими Правилами, приказами генерального директора ООО «Медгард-Оренбург», распоряжениями главного врача и руководителей лечебных подразделений, иными локальными нормативными актами.

1.4. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в медицинскую организацию, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения.

1.5. В помещениях ООО «Медгард-Оренбург» запрещается:

- находиться в верхней одежде, без сменной обуви или бахил;
- находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения медицинского персонала;
- вести громкие разговоры, шуметь;
- курить на территории и в здании ООО «Медгард-Оренбург»;
- изымать из медицинской документации и информационных стендов какие – либо документы, а также помещать на такие стенды объявления без разрешения администрации медицинской организации;
- распивать спиртные напитки, употреблять наркотические и токсические средства (за исключением медикаментозного лечения);
- появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения (исключение – необходимость в экстренной и неотложной медицинской помощи);
- проносить в медицинскую организацию огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические, взрывчатые, легковоспламеняющиеся и горючие вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у пациента, его законного представителя или посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- пользоваться служебными телефонами, бытовыми водонагревателями и иными приборами, принесенными из вне медицинской организации без разрешения медицинского персонала.

1.6. При обращении за медицинской помощью в ООО «Медгард-Оренбург» и его структурные подразделения пациент обязан:

- соблюдать режим работы и внутренний распорядок лечебно-диагностического подразделения, тишину, чистоту и порядок;
- исполнять требования пожарной безопасности, санитарно-противоэпидемиологический режим, установленный в организации;
  - выполнять требования и предписания лечащего врача;
  - соблюдать рекомендуемые врачом диету и режим физической активности;
  - сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской услуги;

- оформлять в установленном порядке добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства и/или получения информации о состоянии здоровья, результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе. В том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания;

- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;

- при нахождении на стационарном режиме лечения, предупреждать палатную медсестру в случае необходимости выхода за территорию учреждения;

- бережно относиться к имуществу ООО «Медгард-Оренбург» и других пациентов;

- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить об этом медицинскому персоналу;

1.7. В порядке, предусмотренном действующим законодательством, застрахованным пациентам, на время заболевания выдается листок временной нетрудоспособности. Другим категориям граждан выдаются надлежаще оформленные справки установленной формы. При нарушении режима лечения со стороны пациента, договор о лечении может быть расторгнут и в листке нетрудоспособности делается пометка о нарушении режима.

Нарушением считается:

- несоблюдение правил нахождения на стационарном лечении;

- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру без уважительной причины;

- несоблюдение требований и рекомендаций врача по диагностике и лечению;

- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;

- самовольное оставление клиники до завершения курса лечения.

1.8. В целях обеспечения пожарной и антитеррористической безопасности в здании лечебно-диагностического комплексе ООО «Медгард-Оренбург», а также на его территории, осуществляется непрерывное видеонаблюдение, в том числе архивирование и хранение данных не менее 1 месяца.

## **2. Особенности внутреннего распорядка ООО «Медгард-Оренбург» при амбулаторном лечении (обследовании)**

2.1. В поликлинике ООО «Медгард-Оренбург» пациентам оказывается первичная медико-санитарная и специализированная медико-санитарная медицинская помощь непосредственно в учреждении или на дому, как по предварительной записи, так и при непосредственном обращении пациентов. Без предварительной записи оказываются услуги по лабораторной диагностике (в соответствии с перечнем выполняемых услуг по дням недели), а также консультации специалистов - при необходимости неотложных и экстренных вмешательств.

2.2. Предварительная запись на прием к врачу может осуществляться:

- при непосредственном обращении пациента в регистратуру;

- по телефону 8 (3532) 50-03-03;

- на сайте ООО «Медгард-Оренбург» [oren.medguard.ru](http://oren.medguard.ru) в разделе «Записаться на приём»;

- на сайте [ProDoctorov.ru](http://ProDoctorov.ru).

2.3. При необходимости получения помощи в амбулаторно-поликлиническом подразделении ООО «Медгард-Оренбург» пациент обращается в регистратуру для регистрации на прием к врачу. При первичном обращении в регистратуре оформляется договор на оказание медицинских услуг и заводится медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях.

2.4. Информацию о времени приема врачей всех специальностей с указанием часов приема и номеров кабинетов, а также о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом, пациент может получить в регистратуре в устной форме, на информационных стендах, расположенных в холле ООО «Медгард-Оренбург», на официальном сайте [oren.medguard.ru](http://oren.medguard.ru), а также по телефону 8 (3532) 50-03-03. Для удобства пациентов в регистратуре выдается талон на прием к врачу с указанием фамилии врача, даты и времени визита. При получении письменного согласия пациента осуществляется SMS-напоминание о записи на прием к специалисту (исследование).

2.5. Опозданием на прием к специалисту по предварительной записи считается время - 10 минут. В случае если время опоздания превышает 10 минут, пациенту предоставляется возможность ожидания приема в ближайшее свободное время или записи на другое, удобное для пациента время в соответствии с расписанием работы поликлиники.

2.6. Допустимое время ожидания приема специалистов и проведения диагностических исследований - не более 20 минут (при исключении опоздания пациента на прием). В случаях необходимости оказания медицинской помощи по экстренным показаниям помощь оказывается незамедлительно.

2.7. Направления на лабораторную диагностику могут быть оформлены в регистратуре по запросу пациента, за исключением исследований, требующих предварительного осмотра врача (перечень исследований представлен в регистратуре). Направления на физиотерапевтические процедуры выдаются лечащим врачом и/или врачом-физиотерапевтом после предварительной консультации.

2.8. Результаты лабораторных / инструментальных исследований, выписки из медицинской документации предоставляются пациенту в регистратуре при предъявлении удостоверения личности и письменной доверенности от пациента в случае получения документов доверенным лицом.

2.9. Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в плановом стационарном лечении, осуществляется лечащим врачом после предварительного осмотра.

- 2.10. Режим работы подразделений ООО «Медгард-Оренбург»:
- поликлиника: понедельник-пятница с 8-00 до 20-00, суббота, воскресенье с 8-00 до 17-00;
  - стационар - круглосуточно семь дней в неделю;
  - аптека: понедельник-пятница с 8-00 до 20-00, суббота, воскресенье с 8-00 до 17-00.

### **3. Особенности внутреннего распорядка ООО «Медгард-Оренбург» при лечении (обследовании) в условиях стационара.**

3.1. В стационар ООО «Медгард-Оренбург» госпитализируются пациенты, нуждающиеся в обследовании и лечении, по направлению врачей ООО «Медгард-Оренбург».

3.2. При оформлении направления на госпитализацию пациентом вносится предварительная оплата в кассу ООО «Медгард-Оренбург», в соответствии с планируемым медицинским вмешательством: оплата оперативного лечения в зависимости от определенной категории операции, при консервативном лечении - оплата пребывания в стационаре по предполагаемому количеству койко-дней. Окончательная оплата стационарного лечения производится при выписке пациента из стационара и предоставлении ему документации об оказанных медицинских услугах. Ознакомиться со стоимостью отдельных медицинских услуг возможно в регистратуре ООО «Медгард-Оренбург», на сестринском посту в стационарном отделении и на официальном сайте **oren.medguard.ru**.

3.3. При направлении на стационарное лечение врач ООО «Медгард-Оренбург» оформляет направление на госпитализацию. Направление заверяется в регистратуре при внесении пациентом предоплаты. Для пациентов, застрахованных по ДМС, направление на госпитализацию, выписанное врачом ООО «Медгард-Оренбург», заверяется в отделе ДМС.

3.4. Прием пациентов, поступающих в плановом порядке, осуществляется через приёмное отделение ООО «Медгард-Оренбург». При поступлении в стационар по направлению пациент (сопровождающее лицо) представляет направление на госпитализацию в ООО «Медгард-Оренбург» и документ, удостоверяющий личность. На госпитализируемых больных заводят соответствующую медицинскую документацию. Одежда госпитализированных пациентов может храниться в палате или передаваться для хранения родственникам.

3.5. Порядок плановой госпитализации определяется заведующим стационаром по представлению лечащего врача, после согласования с диспетчером занятости стационарных коек.

3.6. В случае отказа от госпитализации дежурный врач оказывает пациенту необходимую медицинскую помощь и в журнале отказов от госпитализации делает запись о причинах отказа и принятых мерах. При необходимости обеспечивает преемственность оказания медицинской помощи.

3.7. Во время стационарного лечения пациент может пользоваться личным бельем, одеждой и обувью, принимать посетителей в установленные часы и специально отведенном месте, за исключением периода карантина и, если это не противоречит санитарно-эпидемиологическому режиму. Посещение пациентов, находящихся на строгом постельном режиме, допускается с разрешения лечащего врача при отсутствии медицинских противопоказаний.

#### **3.8. Распорядок дня в стационаре:**

7.00 – Подъём, умывание, измерение температуры, уборка палат

8.00 – 9.00 – Завтрак

9.00 – 12.00 – Врачебный обход и выполнение лечебных процедур

13.00 – 14.00 – Обед

14.00 – 16.00 – Тихий час

16.00 – 16.30 -Полдник

17.30 – 18.00 – Вечернее измерение температуры

18.00 – 18.30 – Ужин

18.30 – 21.00 – Выполнение вечерних процедур

21.30 – 22.00 – Подготовка ко сну

22.00 – Сон

3.9. Посещение больных осуществляется с 12.00 до 14.00 и с 16.00 до 19.00.

3.10. Прием передач осуществляется ежедневно в часы работы ЛДК, указанные в 2.10 настоящих Правил.

3.11. В условиях пребывания в стационаре пациенты обеспечиваются пятиразовым диетическим питанием в соответствии с профилем заболевания. Ассортимент продуктовых передач должен соответствовать назначенной диете и должен быть согласован с лечащим врачом.

3.12. Посещение больных непосредственно в отделении стационара осуществляется с 16.00 до 19.00 ч. ежедневно. При этом пациенты стационара и посетители обязаны соблюдать утвержденные генеральным директором ООО «Медгард-Оренбург» *правила посещения пациентов стационара, в том числе в отделения анестезиологии, реанимации и интенсивной терапии ООО «Медгард-Оренбург».*

3.13. При лечении (обследовании) в условиях стационара пациент обязан соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом; своевременно ставить в известность дежурный медперсонал об ухудшении состояния своего здоровья.

3.14. Самовольный уход пациента из стационара расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые ООО «Медгард-Оренбург» ответственности не несет.

3.15. Выписка пациентов лечащим врачом производится после 12-00 с оформлением всей необходимой медицинской документации. При выписке из стационара пациент знакомится с выписными документами, медицинскими рекомендациями по дальнейшему лечению и/или реабилитации.

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

- 4.1. Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.
- 4.2. С письменного согласия пациента или его законного представителя допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, третьим лицам, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения пациента и в иных целях.
- 4.3. Пациент имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в ООО «Медгард-Оренбург» 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.
- 4.4. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту только лечащим врачом или заведующим отделением, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших 15 лет (больных наркоманией – до 16 лет), и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.
- 4.5. 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.
- 4.6. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.
- 4.7. Пациент либо его законный представитель имеет право по запросу, направленному в том числе в электронной форме, получать отражающие состояние здоровья пациента медицинские документы (их копии) и выписки из них. Порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

#### **5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций**

- 5.1. При наличии у пациента претензий или замечаний к качеству оказания медицинской помощи либо к качеству обслуживания, он может обратиться с соответствующим письменным заявлением на имя главного врача ООО «Медгард-Оренбург», а также в устной форме, предварительно записавшись на личный приём к главному врачу по тел. 8 (3532) 50-03-04.
- 5.2. Письменная жалоба может быть направлена Почтой России или иной почтовой службой, непосредственно передана в приёмную главного врача, а также направлена на официальную электронную почту ООО «Медгард-Оренбург» [ldk56@medguard.ru](mailto:ldk56@medguard.ru)
- 5.3. Пациент может воспользоваться книгой отзывов и предложений, находящейся на первом этаже возле стойки регистратуры.
- 5.4. Любое обращение должно содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии), данные о месте жительства или работы (учебы), номера телефонов. К обращению по усмотрению заявителя могут быть приложены подтверждающие документы или их копии.
- 5.5. Анонимные жалобы не рассматриваются.
- 5.6. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в государственные органы или суд в установленном законом порядке.

#### **6. Ответственность**

- 6.1. Нарушение Правил внутреннего распорядка лечебно-профилактического учреждения, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет ответственность, установленную действующим законодательством.
- 6.2. Нарушение пациентом режима и правил внутреннего распорядка клиники может повлечь отказ в предоставлении медицинской помощи, в том числе в связи с объективной невозможностью обеспечить её безопасность и/или качество конечного результата. Нарушением считается:
- грубое и неуважительное отношение к персоналу или другим пациентам ООО «Медгард-Оренбург»;
  - неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру по неуважительной причине;
  - несоблюдение требований и рекомендаций врача;
  - прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
  - одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача;
  - нарушение распорядка дня в стационаре;
  - действия, несущие реальную угрозу жизни и здоровья других пациентов и медицинского персонала.

## ИНФОРМАЦИЯ О ПРАВАХ И ОБЯЗАННОСТЯХ ПАЦИЕНТА ПРИ ОКАЗАНИИ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

В соответствии с требованиями Федерального закона от 21.11.2011 N№ 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее – Основы) ООО «Медгард-Оренбург», в лице Генерального директора Чистяковой Татьяны Витальевны, подтверждает гарантию сохранения конфиденциальности сведений, составляющих врачебную тайну о пациенте, и информирует о том, что при обращении за медицинской помощью и ее получении в ООО «Медгард-Оренбург» пациент имеет право:

- на уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- на выбор лечащего врача, с учетом его согласия, а также на выбор медицинской организации;
- на обследование, лечение и содержание в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- на проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов;
- на облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами в соответствии со ст. 19 Основ;
- на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и на отказ от медицинского вмешательства в соответствии со ст. 20 Основ;
- на получение информации о состоянии здоровья пациента в доступной форме от лечащего врача, заведующего отделением или другого специалиста, принимающего непосредственное участие в обследовании и лечении в соответствии со ст. 22 Основ;
- на отказ от получения указанной информации против своей воли;
- на возмещение ущерба в соответствии со ст.ст.19, 98 Основ в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи;
- на допуск к нему адвоката или иного законного представителя для защиты его прав, допуск к нему священнослужителя (в условиях стационара);
- на сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, в соответствии со ст. 13 Основ;
- на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.

Медицинская организация имеет право без согласия пациента или его законного представителя разгласить сведения, составляющие врачебную тайну, в следующих случаях:

- в целях обследования и лечения гражданина, не способного из-за своего состояния выразить свою волю;
- при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений;
- по запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством;
- в случае оказания помощи несовершеннолетнему в возрасте до 15 лет (для больных наркоманией – до 16 лет) для информирования его родителей или законных представителей;
- в целях информирования органов внутренних дел о поступлении пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий;
- в целях проведения военно-врачебной экспертизы в порядке, установленном положением о военно-врачебной экспертизе, утвержденным Правительством РФ;
- в целях расследования несчастного случая на производстве и профессионального заболевания;
- при обмене информацией медицинскими организациями, в том числе размещенной в медицинских информационных системах, в целях оказания медицинской помощи с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных;
- в целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N№ 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (ст.13 Основ).

В случае нарушения указанных прав пациент может обращаться с жалобой непосредственно к Генеральному директору, главному врачу или иному должностному лицу ООО «Медгард-Оренбург», в контрольные и надзорные органы, в соответствующие профессиональные медицинские ассоциации либо в суд.

**Пациент обязан** соблюдать правила внутреннего распорядка ООО «Медгард-Оренбург», лечебно-охранительный режим, а также в целях получения лучших результатов представить лечащему врачу достоверную и полную информацию о состоянии здоровья: об аллергических проявлениях или индивидуальной непереносимости лекарственных средств, о всех перенесенных ранее и имеющихся в настоящее время заболеваниях, принимаемых лекарственных препаратах, сообщать правдивые сведения о своей наследственности, о злоупотреблении алкоголем, наркотическими средствами или токсическими веществами, об одновременном лечении у других специалистов и выполнении их рекомендаций.

*Уведомляем, что несоблюдение указаний (рекомендаций) лечащего врача (медицинского работника), в том числе относительно назначенного режима лечения, может снизить качество предоставляемой медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.*