

Общество с ограниченной ответственностью «Курортная Клиника»  
Ставропольский край, г. Кисловодск, ул. Кирова, д.1  
ИНН/КПП 2628059183/262801001

## **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГРАЖДАН В СФЕРЕ ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ И ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ООО "Курортная клиника"**

### **I. ОБЩАЯ ЧАСТЬ**

Правила внутреннего распорядка в ООО "Курортная клиника" для пациентов являются организационно-правовым документом в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения и разработаны в соответствии с:

- Федеральными законами
  - от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»
  - от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»
  - Постановлением Правительства РФ от от 11 мая 2023 г. N 736 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты правительства российской федерации и признании утратившим силу постановления правительства российской федерации от 4 октября 2012 г. n 1006»
  - Приказами Минсоцразвития РФ:
  - от 23.04.2012 №390н «Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи»,
  - от 12.11.2021 N 1050Н Об утверждении порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента.
- Внутренний распорядок в ООО "Курортная клиника" для пациентов – это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками ООО "Курортная клиника", обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в ООО "Курортная клиника". Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ООО "Курортная клиника".

### **II. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ООО "Курортная клиника".**

ООО "Курортная клиника" является медицинским учреждением, оказывающим согласно лицензии.

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

Для получения медицинской помощи пациент должен обратиться в регистратуру ООО "Курортная клиника", предъявив паспорт.

В регистратуре при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (далее Карта). В Карту вносятся 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.

Карта является собственностью ООО "Курортная клиника", и хранится в регистратуре.

Пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационной «Папка-стенд», расположенной в холле информацию о времени приема врачей всех специальностей.

### **III. ПРАВА ПАЦИЕНТА ПРИ ПОЛУЧЕНИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ**

**Пациент имеет право на:**

➤ **Получение квалифицированной и качественной медицинской помощи, на** информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи.

➤ **На выбор врача с учетом согласия врача, на выбор лечебного учреждения** в соответствии со статьей 21 «Выбор врача и медицинской организации» ФЗ-323 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» и приказа МЗ РФ от 26.04.2012 №407н «Об утверждении порядка содействия руководителем медицинской организации (ее подразделением) выбору пациентом врача в случае требования пациента о замене лечащего врача».

При выборе медицинской организации Пациент имеет право в доступной для него форме получить информацию об ООО "Курортная клиника" и о видах ее деятельности, также о врачах, об уровне их образования и квалификации.

➤ **Диагностику, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.**

➤ **Уважительное отношение, получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья** (статья 22 «Информация о состоянии здоровья» ФЗ- 323 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»).

Каждый пациент имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в медицинской организации информацию о состоянии своего здоровья. В том числе сведения о наличии заболевания, об установленном диагнозе, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах проведенного лечения. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом. Информация о состоянии здоровья и методе лечения не может быть предоставлена пациенту против воли.

Каждый бланк информированного добровольного согласия должен быть заверен собственноручно подписью пациента или его законного представителя, а также подписью врача, получавшего у пациента добровольное информированное согласие или отказ от него. Дееспособные лица, достигшие 15-летнего возраста (старше 14 лет 11 месяцев 30 дней), подписывают бланки самостоятельно.

Полученное согласие подписывается Пациентом или его законным представителем и включается в медицинскую документацию. Если пациент отказывается подписать «Информированные добровольные согласия на медицинское вмешательство и согласие на предоставление информации о состоянии здоровья», то медицинское вмешательство не проводится.

Пациент или его законный представитель имеют право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения. При отказе от медицинского вмешательства пациенту в доступной форме должны быть разъяснены возможные последствия такого отказа. Отказ оформляется записью в медицинской документации, подписывается пациентом или его законным представителем и медицинским работником.

В процессе оказания медицинской помощи и в последующем Пациент вправе непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья. Пациент либо его законный представитель для ознакомления с медицинской документацией с заявлением (приложение №2) обращается к директору. Директор принимает заявление при предоставлении документа, удостоверяющего личность и устанавливает предварительную дату и время посещения помещения для ознакомления с медицинской документацией. График работы кабинета для ознакомления с медицинской документацией: вторник, с 10-00 до 11-00. Максимальный срок ожидания посещения кабинета для ознакомления с медицинской документацией не превышает 15

дней. Сроки установлены п.2 ст.10 Рассмотрение обращения Федеральный закон от 02.05. 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в редакции).

Пациент вправе получать копии медицинских документов (№ 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», приказ МЗ России от 29.06.2016 №425н «Об утверждении порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента»). Основаниями для получения пациентом либо его законным представителем копии медицинской документации отражающей состояние здоровья, является поступление в ООО "Курортная клиника" от пациента либо его законного представителя письменного заявления.

Копии медицинских документов выдаются администратором. Директор принимает заявление при предоставлении документа, удостоверяющего личность:

- паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта;
- для лиц, имеющих право на медицинскую помощь в соответствии с Федеральным законом «О беженцах» - удостоверение беженца или свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем по существу, или копия жалобы на решение о лишении статуса беженца, поданной в Федеральную миграционную службу с отметкой о ее приеме к рассмотрению, или свидетельство о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации;
- для иностранных граждан, постоянно проживающих в Российской Федерации - паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- для лиц без гражданства, постоянно проживающих в Российской Федерации - документ, признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- для иностранных граждан, временно проживающих в Российской Федерации – паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина, с отметкой о разрешении на временное проживание в Российской Федерации.

➤ **На сохранение врачебной тайны** (статья 13 « Соблюдение врачебной тайны» ФЗ 323 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»). Врачебная тайна - информация о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья пациента, диагнозе его заболевания, средствах и методах лечения, любая интимная информация, выясненная при личном контакте с пациентом. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ. Информация о состоянии здоровья пациента может сообщаться членам о семьи, или другим лицам, если пациент разрешил сообщать им об этом.

Клиника и ее работники обязуются соблюдать врачебную тайну. Медицинские работники не вправе без согласия Пациента разглашать сведения, которые стали им известными в связи с выполнением профессиональных обязанностей, за исключением запроса органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством, по запросу органа уголовно-исполнительной системы.

**Проведение пациентом видеозаписи и аудиозаписи** в помещениях ООО "Курортная клиника" прямо не запрещено, но если в процессе видеозаписи и аудиозаписи пациентом (иным лицом) фиксируются сведения, составляющие врачебную тайну других пациентов без их согласия, такая видеозапись и аудиозапись являются неправомерными.

#### **IV. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ**

Реализация Пациентом своих прав не должна препятствовать медицинскому Курортная клиникалу в выполнении профессиональных обязанностей, создавать неудобства для других пациентов и, тем более, нарушать их права.

### **Пациент или законный представитель обязаны:**

- заполнить форму информированного согласия на медицинское вмешательство, заверив её личной подписью (статья 20 «Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и на отказ от медицинского вмешательства» ФЗ 323 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ») и согласие на обработку Курортная клиникальных данных;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- ознакомиться с намеченным лечащим врачом планом обследования и лечения;
  - соблюдать режим работы ООО "Курортная клиника";
- соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов, и правила поведения в общественных местах;
  - соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в ООО "Курортная клиника" в сменной обуви или бахилах);
- вести себя корректно по отношению к медицинскому Курортная клиника и другим пациентам, находящимся в Клинике. Не создавать конфликтные ситуации. Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- соблюдать правила противопожарной безопасности. В случае возникновения пожара или его признаков (дыма, запаха горения или тления) немедленно сообщить об этом Курортная клиникалу и покинуть помещение.

### **V. ПАЦИЕНТУ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

1. Приносить огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества; спиртные напитки иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
2. Находиться в служебных помещениях ООО "Курортная клиника" без разрешения;
3. Проносить в здания и служебные помещения МО огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
4. Проносить в здания и служебные помещения МО крупногабаритные предметы (в т. ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т. п.);
5. Находиться в служебных помещениях МО без разрешения Администрации;
6. Потреблять пищу в коридорах и других помещениях МО, не предназначенных для потребления пищи;
7. Курить за пределами мест, специально отведенных для курения;
8. Громко разговаривать, шуметь;
9. Оставлять малолетних детей без присмотра;
10. Выносить из МО документы, полученные для ознакомления;
11. Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
12. Размещать в помещениях и на территории МО объявления без разрешения администрации МО;
13. Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации МО;
14. Находиться в помещениях МО в верхней одежде, грязной обуви;
15. Препятствовать проезду санитарного транспорта к зданию(ям) МО.
16. Проходить в здание и помещения МО в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. Посещать ООО "Курортная клиника" с домашними животными, за исключением инвалидов по зрению с собакой – проводником;

### **VI. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И КЛИНИКОЙ**

Если Вы считаете, что Ваши права, при оказании медицинской помощи, нарушены или ущемлены, вы можете обратиться к директору ООО "Курортная клиника". Директор ведет прием граждан во вторник с 10-00 до 11-00, кроме праздничных дней. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Все возникающие споры между пациентом и ООО "Курортная клиника" рассматриваются директором Клиники в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и статьи 10. «Организация и проведение внеплановой проверки» Федерального закона от 26.12.2008 (в редакции) №294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля». *(Пункт «в» статьи 10 №294-ФЗ: в случае обращения в орган, осуществляющий федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей, граждан, права которых нарушены, при условии, что заявитель обращался за защитой (восстановлением) своих нарушенных прав к юридическому лицу и такое обращение не было рассмотрено либо требования заявителя не были удовлетворены).*

Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема генерального директора Клиники. 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.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, регистрируется в порядке, установленном Федеральным законом. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию генерального директора, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

- либо наименование учреждения, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица,
- свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения,
- суть предложения, заявления или жалобы,
- ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии. Письменное обращение, поступившее директору Клиники, рассматривается в течение 15 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

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

## **VII. ГРАФИК РАБОТЫ ООО "Курортная клиника"**

График работы ООО "Курортная клиника" определяется правилами внутреннего трудового распорядка Клиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

Режим работы ООО "Курортная клиника" 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 генерального директора.

Клиника работает с понедельника по пятницу 9:00 до 18:00, суббота, воскресенье - 9:00 до 16:00

