



**СЕМЕЙНЫЙ ДОКТОР**

Медицинский центр

Утверждено:

Главный врач ООО «Семейный доктор»

\_\_\_\_\_ В.П. Андронов

# **ПРАВИЛА**

**поведения для пациентов  
общества с ограниченной ответственностью  
«Семейный доктор»**



**г. Магнитогорск**

## **I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Правила поведения являются организационно-правовым документом, разработаны в соответствии с федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», иными нормативными актами (далее – Правила) Общества с ограниченной ответственностью «Семейный доктор» (далее – ООО «Семейный доктор»).

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

2. Правила поведения для пациентов ООО «Семейный доктор» включают:

порядок обращения пациента в ООО «Семейный доктор»;

права и обязанности пациента, а также иных посетителей;

порядок разрешения конфликтных ситуаций между ООО «Семейный доктор» и пациентом;

порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

порядок выдачи справок, листков нетрудоспособности, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

график работы ООО «Семейный доктор» и ее должностных лиц;

другие сведения, имеющие существенное значение для реализации прав пациента (с учетом специфики организации, в которой пациент получает консультативную, диагностическую или лечебную помощь).

3. Правила поведения для пациентов ООО «Семейный доктор» обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в данной организации, а также иных посетителей. С правилами внутреннего распорядка пациенты знакомятся при заключении договора оказания платных медицинских услуг, с подписью пациента или законного представителя в договоре.

4. Правила поведения для пациентов ООО «Семейный доктор» находятся в доступном для ознакомления с ними месте в холле «Уголок Потребителя».

## **II. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В ООО «СЕМЕЙНЫЙ ДОКТОР»**

1. Оказание медицинских услуг в ООО «Семейный доктор» осуществляется на основании публичного договора.

2. Медицинская помощь в ООО «Семейный доктор» осуществляется на основании предварительной записи. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачу осуществляется, как при их непосредственном обращении, так и по телефону: 58-11-11, 58-14-00.

Возможно оказание медицинских услуг Пациентам в порядке «живой» очереди в случае неявки планового пациента, либо в периоды отсутствия предварительной записи. Преимущество отдается пациентам, явившимся по предварительной записи.

В случае невозможности явки Пациент уведомляет заблаговременно ООО «Семейный доктор» о своей неявке.

3. Информацию о перечне медицинских услуг, стоимости медицинских услуг, времени приема врачей всех специальностей во все дни недели с указанием часов приема и номеров кабинетов, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема пациентов главным врачом, пациент может получить на сайте, по телефону, в регистратуре в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле ООО «Семейный доктор».

4. В регистратуре ООО «Семейный доктор» 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 фактического места жительства или адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт, регистрационное свидетельство);
- контактный номер телефона;

Для оформления листка нетрудоспособности место работы;

Оформляется информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство по утвержденной форме, согласие потребителя (заказчика) на обработку персональных данных по утвержденной форме;

Оформляется договор на оказание медицинских услуг по утвержденной форме;

Оформление вышеуказанных документов является основанием для оказания медицинских услуг пациентам;

По окончании оформления данных документов пациенту выдается договор на оказание медицинских услуг по утвержденной форме, в необходимых случаях дополнительное соглашение к договору, при повторном обращении выдается дополнительное соглашение к договору и кассовый чек.

5. Время ожидания врачебного приема не должно превышать 30 минут с момента, назначенного пациенту.

6. Время ожидания врачебного приема и/или иного медицинского вмешательства может быть изменено в связи со сложностью постановки диагноза и/или тяжестью состояния предыдущего пациента, а также в случае, когда врач участвует в оказании экстренной либо неотложной медицинской помощи другому пациенту. Об оказании экстренной либо неотложной медицинской помощи и об изменении времени ожидания врач обязан уведомить очередных пациентов.

7. В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться в администрацию ООО «Семейный доктор» согласно разделу IV настоящего положения, графику приема должностными лицами ООО «Семейный доктор» граждан.

### **III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА И ПОСЕТИТЕЛЕЙ ООО «СЕМЕЙНЫЙ ДОКТОР»**

1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- выбор врача;
- профилактику, диагностику, лечение, 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.

2. Пациент обязан:

- 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;
  - 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;
  - сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
  - соблюдать правила поведения для пациентов и бережно относиться к имуществу организации.
3. На территории всех подразделений ООО «Семейный доктор» запрещено курение.
4. Пациенты и другие посетители ООО «Семейный доктор» не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей ООО «Семейный доктор». Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме является административным правонарушением.
5. Соблюдать санитарно-гигиенические нормы: вход в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе.
6. Пациентам и другим посетителям ООО «Семейный доктор» в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно – эпидемиологических правил запрещено:

- распивать спиртные напитки;
- входить в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- самовольно проникать в служебные помещения;
- приносить легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легкобьющиеся предметы, животных, а также крупногабаритные предметы;
- пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами;
- осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц;
- находиться в служебных помещениях;
- оставлять без присмотра малолетних детей;
- производить фото- и киносъёмку, звуко- и видеозапись без разрешения администрации;
- изымать какие-либо документы со стендов и информационных папок.

7. В целях реализации мер по профилактике и снижению рисков распространения коронавирусной инфекции COVID-19 пациентами должен соблюдаться обязательный масочный режим и социальное дистанцирование до официальной отмены данных ограничительных мероприятий.

#### **IV. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ООО «СЕМЕЙНЫЙ ДОКТОР» И ПАЦИЕНТОМ**

1. 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);

- нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.
2. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с устной жалобой непосредственно к главному врачу, либо пациент имеет право обратиться с претензией в письменной форме.
  3. Претензия должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства, номера телефона. При наличии прилагаются подтверждающие документы.
  4. Ответ пациенту на претензию предоставляется в письменном виде в течение 10 дней с момента подачи претензии. В исключительных случаях срок рассмотрения претензии может быть продлен, о чем пациент уведомляется дополнительно.
  5. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в орган государственной власти, осуществляющие контроль за деятельностью организаций здравоохранения, или суд в порядке, установленном действующим законодательством.

## **V. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА**

1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами ООО «Семейный доктор». 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.
2. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент в письменной форме дал разрешение о предоставлении таковых членам его семьи.
3. С письменного согласия пациента или его [законного представителя](#) допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения пациента, проведения научных исследований, их опубликования в научных изданиях, использования в учебном процессе и в иных целях.
4. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.
5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.
6. Медицинская документация, оформляемая при обращении пациента в ООО «Семейный доктор» является собственностью общества. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в специально отведенном для этого месте в присутствии представителя ООО «Семейный доктор», получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья. Выдача копий и ознакомление организовывается на основании письменного заявления, согласованного главным врачом.
7. Не допускается передача первичной медицинской документации на руки пациентам.

## **VI. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ЛИСТКОВ НЕТРУДОСПОСОБНОСТИ, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ**

1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации осуществляется в соответствии с действующим законодательством.
2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность больного, является установленной формы листок нетрудоспособности.
3. Листки нетрудоспособности выдаются лечащим врачом и врачебной комиссией (далее - ВК) в установленном порядке при предъявлении документа, удостоверяющего личность пациента.
4. Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы.
5. При заболеваниях (травмах) листок нетрудоспособности выдается в день установления нетрудоспособности, включая выходные и праздничные дни. Не допускается его выдача за прошедшие дни. Выдача и продление листка нетрудоспособности за прошедшее время осуществляется по решению врачебной комиссии.
6. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.
7. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) медицинские работники, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.
8. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца.

## **VII. ВРЕМЯ РАБОТЫ ООО «СЕМЕЙНЫЙ ДОКТОР» И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ**

1. Время работы ООО «Семейный доктор» и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка организации с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.
2. Режим работы ООО «Семейный доктор» 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.
3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала ООО «Семейный доктор» (график работы - сменности) устанавливаются руководителем организации в соответствии с должностными инструкциями персонала организации.
4. График и режим работы ООО «Семейный доктор» утверждаются директором, исходя из производственной необходимости и полноты обеспеченности кадрами.
5. Информация о времени работы ООО «Семейный доктор», его должностных лиц, врачей-специалистов находится на сайте, информационных стендах и в регистратуре ООО «Семейный доктор».

## **VIII. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ.**

1. ООО «Семейный доктор» не несет ответственность:
  - За технические неудобства, вызванные проведением городскими властями сезонных профилактических и ремонтно-строительных работ.
  - За вред здоровью и/или имуществу, причиненный противоправными действиями третьих лиц.
2. В случае нарушения настоящих Правил, пациенты и иные посетителя несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством.