

# **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА И ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ**

## **Назначение**

Настоящий стандарт предприятия устанавливает правила внутреннего распорядка и поведения пациентов и посетителей в Обособленном подразделении "Центр ядерной медицины на Большой Пироговской, г. Москва" АО "К+31" (далее – медицинская организация) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с Конституцией РФ, Гражданским Кодексом РФ, Федеральным законом РФ от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 29 ноября 2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и иными нормативными правовыми актами, порядок обращения пациентов в медицинскую организацию, порядок поведения в Обособленном подразделении "Центр ядерной медицины на Большой Пироговской, г. Москва" АО "К+31", а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Обособленном подразделением "Центр ядерной медицины на Большой Пироговской, г. Москва" АО "К+31". 1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача Обособленного подразделения "Центр ядерной медицины на Большой Пироговской, г.Москва" АО "К+31" и иными локальными нормативными актами.

Настоящие Правила обязательны для персонала и всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в медицинскую организацию или ее структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания

наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

### **Ответственный персонал**

Ответственность за поддержание СТП в актуальном состоянии и контроль работоспособности несет заместитель главного врача по организационно методической работе.

### **Процесс**

#### ***Основные положения***

При обращении за медицинской помощью в амбулаторных условиях пациент либо его законный представитель с настоящими правилами знакомиться устно в регистратуре медицинского учреждения, в случае получения медицинской помощи в стационарных условиях – под роспись в медицинской документации в приемном покое или на стационарном отделении.

#### ***Порядок обращения пациентов за медицинской помощью***

Приём населения ведётся по адресу: г. Москва, ул. Большая Пироговская, д.2, стр.8.

Записаться на амбулаторный прием к врачам:

лично (либо через доверенное лицо с предъявлением надлежащим образом оформленной доверенности), в регистратуре Обособленного подразделения "Центр ядерной медицины на Большой Пироговской, г. Москва" АО "К+31", с предоставлением направления от лечащего врача,

по электронной очереди,

по заявке через официальный сайт Обособленного подразделения "Центр ядерной медицины на Большой Пироговской, г. Москва" АО "К+31"

по контактному телефону: (ОМС)

Пациент в регистратуре Обособленного подразделения "Центр ядерной медицины на Большой Пироговской, г. Москва" АО "К+31" в порядке живой очереди.

На обслуживание вне очереди, при предъявлении подтверждающего удостоверения, имеют право следующие категории граждан:

ветераны войны,

члены семей погибших (умерших) инвалидов войны,

участники Великой Отечественной войны и ветераны боевых действий, □ участники ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской атомной электростанции,

инвалиды вследствие Чернобыльской катастрофы.

почетные доноры.

Для получения медицинской помощи Пациент обращается в регистратуру Обособленного подразделения "Центр ядерной медицины на Большой Пироговской, г.Москва" АО "К+31".

При обращении за медицинской помощью пациент обязан предоставить документ, удостоверяющий личность (паспорт, вид на жительство, удостоверение беженца (для беженцев), действующий страховой полис (ОМС, ДМС), СНИЛС.

Пациенты, ранее не обращавшиеся за медицинской помощью для оформления медицинской карты, обращаются в регистратуру в окно первичного обращения.

Пациенты, обращающиеся повторно в медицинскую организацию, обращаются в регистратуру в окно повторного обращения.

Пациенты, желающие получить медицинскую помощь на платной основе.

В регистратуре на пациента оформляется 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, регистрационное свидетельство для инвалидов),  
серия и номер паспорта,  
гражданство,  
номер регистрационного свидетельства (для инвалидов),  
реквизиты удостоверения беженца (для беженцев),  
серия и номер страхового медицинского полиса, номер страхового пенсионного свидетельства (СНИЛС),  
 контактный номер телефона.

Медицинская карта пациента является собственностью Обособленного подразделения "Центр ядерной медицины на Большой Пироговской, г.Москва" АО "К+31" и хранится в регистратуре, не подлежит выносу за пределы территории Обособленного подразделения "Центр ядерной медицины на Большой Пироговской, г.Москва" АО "К+31".

Время, отведенное на прием больного в амбулаторно-консультативном отделении, определено действующими расчетными нормативами. Пациент получает в регистратуре талон с указанным временем приёма.

При развитии жизни угрожающих состояний медицинская помощь оказывается вне очереди в условиях приемного отделения, при необходимости с дальнейшим решением вопроса о госпитализации в профильную медицинскую организацию.

В назначенный день приема пациент обращается в регистратуру с предоставлением документов, удостоверяющих личность, страхового медицинского полиса, направления, анализов на креатинин и глюкозу.

Подробную информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом, пациент может получить в регистратуре в устной форме, с помощью информационных стендов Обособленного подразделения "Центр ядерной медицины на Большой Пироговской, г. Москва" АО "К+31".

Объем диагностических мероприятий для конкретного пациента в условиях Обособленного подразделения "Центр ядерной медицины на Большой Пироговской, г. Москва" АО "К+31" определяется врачом (в пределах медико-экономических стандартов).

В случае желания пациента получить медицинскую услугу без направления лечащего врача, пациент может получить данную услугу на платной основе в Обособленного подразделения "Центр ядерной медицины на Большой Пироговской, г. Москва" АО "К+31".

### **Права и обязанности пациентов**

***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;

- обследование и нахождение в Обособленном подразделении "Центр ядерной медицины на Большой Пироговской, г. Москва" АО "К+31" в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с действующим законодательством;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- обращение с жалобой к должностным лицам Обособленного подразделения "Центр ядерной медицины на Большой Пироговской, г.Москва" АО "К+31", в которой ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам, контролирующим медицинскую организацию, либо в суд;
- защиту сведений составляющих врачебную тайну: о состоянии здоровья, диагнозе, факте обращения за получением медицинской помощи и иных сведений, полученных при его обследовании , за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- получение в доступной для него форме информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья (результатах медицинского обследования методах оказания медицинской помощи, связанным с ним риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи), выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья;
- □ также пациент имеет другие права, предусмотренные действующим законодательством.

***При обращении за медицинской помощью и ее получении Пациент обязан:***

- соблюдать настоящие правила внутреннего распорядка;
- соблюдать режим работы Обособленного подразделения "Центр ядерной медицины на Большой Пироговской, г.Москва" АО "К+31";
- соблюдать правила поведения в Обособленного подразделения "Центр ядерной медицины на Большой Пироговской, г.Москва" АО "К+31";
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать установленный в Обособленного подразделения "Центр ядерной медицины на Большой Пироговской, г.Москва" АО "К+31" регламент работы;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Обособленного подразделения "Центр ядерной медицины на Большой Пироговской, г.Москва" АО "К+31";
- оформить в установленном законодательством РФ порядке согласие на проведение медицинского вмешательства;

- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- 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;
- своевременно и точно выполнять медицинские предписания, строго соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный врачом;
- точно соблюдать режим пребывания в стационаре, в том числе – предписанный врачом;
- бережно обращаться с имуществом и оборудованием Обособленного подразделения "Центр ядерной медицины на Большой Пироговской, г.Москва" АО "К+31",
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы и правила пользования бытовыми приборами и помещениями
- при возникновении чрезвычайной ситуации, исходя из своих физических возможностей оказывать помощь медицинскому персоналу по эвакуации, при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу Обособленного подразделения "Центр ядерной медицины на Большой Пироговской, г. Москва" АО "К+31".

***Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-противоэпидемических правил, обеспечения личной безопасности работников Обособленного подразделения Центр ядерной медицины на Большой Пироговской, г. Москва"АО К+31," пациентов и посетителей в зданиях, служебных помещениях, а также на территории ОП Центр ядерной медицины на Большой Пироговской, г. Москва ЗАПРЕЩАЕТСЯ:***

- проносить в здания и кабинеты Учреждения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы, и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- проносить крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.), без предварительной проверки службой охраны;

- мусорить в помещениях и на территории Обособленного подразделения "Центр ядерной медицины на Большой Пироговской, г.Москва" АО "К+31",
- входить в отделения без сменной обуви, в головных уборах, верхней одежде;
  - находиться в служебных помещениях, подвале, помещениях, в которых осуществляются ремонтные работы;
- пользоваться служебным телефоном Обособленного подразделения "Центр ядерной медицины на Большой Пироговской, г.Москва" АО "К+31".
- □ курение в помещениях и на территории, прилегающей к зданию Обособленного подразделения "Центр ядерной медицины на Большой Пироговской, г.Москва" АО "К+31".
- приносить, употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства в помещениях и на территории Обособленного подразделения "Центр ядерной медицины на Большой Пироговской, г.Москва" АО "К+31",
- □ являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- выносить из Обособленного подразделения "Центр ядерной медицины на Большой Пироговской, г.Москва" АО "К+31"» медицинские документы, изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории объявления без разрешения администрации;
- производить аудио, фото и видеосъемку в которых возникает риск нарушения врачебной тайны в отношении других пациентов и посетителей Обособленного подразделения "Центр ядерной медицины на Большой Пироговской, г. Москва" АО "К+31", представителям средств массовой информации проводить аудио, фото и видеосъемку без согласования с администрацией;
- находиться в служебных помещениях Обособленного подразделения "Центр ядерной медицины на Большой Пироговской, г. Москва" АО "К+31" без согласования с соответствующим должностным лицом;
- выполнять функции торговых агентов и находиться в помещениях и на территории Обособленного подразделения "Центр ядерной медицины на Большой Пироговской, г. Москва" АО "К+31", за исключением организаций, имеющих официальный договор, заключенный с медицинской организацией;
- оставлять в гардеробе в верхней одежде деньги, ценные вещи, в противном случае администрация Учреждения за сохранность денег и ценных вещей, оставленных в гардеробе, ответственности не несет;

□ оставлять несовершеннолетних детей без присмотра на всей территории Обособленного подразделения "Центр ядерной медицины на Большой Пироговской, г.Москва" АО "К+31";

- играть в азартные игры в помещениях и на территории Обособленного подразделения "Центр ядерной медицины на Большой Пироговской, г.Москва" АО "К+31".
- громко разговаривать, шуметь и хлопать дверьми;
- посещать медицинскую организацию с животными;
- преграждать проезд служебному транспорту к зданиям Обособленного подразделения "Центр ядерной медицины на Большой Пироговской, г.Москва" АО "К+31";
- сидеть на подоконниках, высовываться из окон и переговариваться через окна;
- выносить из Обособленного подразделения "Центр ядерной медицины на Большой Пироговской, г.Москва" АО "К+31" документы, полученные для ознакомления.

#### **ответственность за нарушение настоящих Правил:**

исполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей пациентом, повлекшее ухудшение качества оказания медицинской услуги, снимает ответственность лечащего врача за качество медицинской помощи.

оспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Обособленного подразделения "Центр ядерной медицины на Большой Пироговской, г.Москва" АО "К+31", другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Обособленного подразделения "Центр ядерной медицины на Большой Пироговской, г.Москва" АО "К+31", неисполнение законных требований работников Обособленного подразделения "Центр ядерной медицины на Большой Пироговской, г.Москва" АО "К+31", причинение морального вреда работникам Обособленного подразделения "Центр ядерной медицины на Большой Пироговской, г.Москва" АО "К+31", причинение вреда деловой репутации Обособленного подразделения "Центр ядерной медицины на Большой Пироговской, г.Москва" АО "К+31", а также материального ущерба его имуществу, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством РФ.

пациентам и иным посетителям Обособленного подразделения "Центр ядерной медицины на Большой Пироговской, г.Москва" АО "К+31», допустившим нарушение режима и несоблюдение требований настоящих правил, могут быть применены следующие меры воздействия:

- беседа и устное предупреждение,

Нарушением, в том числе, считаются:

- грубое или неуважительное отношение к персоналу,
- несоблюдение требований и рекомендаций врача,

- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению,
- употребление психотропных, наркотических веществ, а также алкогольных напитков.

Нарушение настоящих правил, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную действующим законодательством РФ.

### **Порядок разрешения конфликтных ситуаций**

Порядок и сроки рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом РФ от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также на основании локального акта, разработанного в Обособленном подразделении "Центр ядерной медицины на Большой Пироговской, г.Москва" АО "К+31" и утвержденного приказом главного врача.

По вопросам оказания медицинской помощи и организации работы отделения пациент (его законный представитель) может обратиться к администраторам центра.

При устном обращении гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема гражданина.

В случае, если при личном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть предоставлен устно, в ходе общения, о чем делается запись в журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

При обращении в письменном виде гражданин в обязательном порядке в своем обращении указывает либо наименование учреждения, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Подача заявлений, предложений и отзывов пациентов (их законных представителей) и их родственников для рассмотрения администрацией - по «горячей» телефонной линии в будние дни

- записью в «Книгу замечаний и предложений», находящуюся в отделениях и регистратуре Обособленного подразделения "Центр ядерной медицины на Большой Пироговской, г. Москва" АО "К+31" и предоставляемую по требованию граждан, согласно графику работы структурных подразделений,
- почтовым отправлением на адрес Обособленного подразделения "Центр ядерной медицины на Большой Пироговской, г. Москва" АО "К+31";
- электронным письмом на электронный почтовый адрес:

- при личном приеме граждан сотрудниками администрации в соответствии с графиком работы Обособленного подразделения "Центр ядерной медицины на Большой Пироговской, г. Москва" АО "К+31".

### **порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента**

На основании действующего законодательства, сведения о факте обращений гражданина за медицинской помощью, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

Пациенту (его законному представителю) информация о состоянии его здоровья предоставляется в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением *или иными уполномоченными должностными лицами в рамках своей компетентности. Средний и младший медицинский персонал* информацию о состоянии здоровья пациента, диагнозе, о проводимом лечении пациенту (его законному представителю) **НЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ!**

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 в случае, если она указана лично пациентом в карте стационарного или амбулаторного больного.

В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю (при наличии подтверждающих полномочий на получение данной информации оформленных в соответствии с законодательством документов), а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение - супругу, супруге, а при его (ее) отсутствии - *близким родственникам (отец, мать, дети)*.

*Информация о заболевании, диагнозе, прогнозе лечения пациента по средствам телефона, факсимильной, электронной почты, не предоставляется.*

*Ведения о том, кому из законных представителей пациента, работником Обособленного подразделения Центр ядерной медицины на Большой Пироговской, г. Москва 'АО К+31' может передаваться медицинская информация о пациенте, заносится со слов пациента в медицинскую карту и собственноручно им подписывается.* (подчеркнутое так и будет звучать в оригинале).

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

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

Информация, составляющая врачебную тайну, может предоставляться третьим лицам без согласия пациента и его законных представителей по основаниям, предусмотренным

действующим законодательством РФ (*страховые компании, правоохранительные органы, судебные инстанции и т.д.*).

Информация о состоянии здоровья пациента не может быть предоставлена пациенту против его воли.

Посетители обязаны соблюдать тишину, чистоту, порядок и не нарушать покой пациентов в соответствии с правилами внутреннего распорядка дня работы отделений. Категорически запрещается сидеть, *лежать, дремать/спать* в палатах на койке пациента.

### **Нормативно-справочная информация**

Конституция РФ;

Гражданский Кодекс РФ; от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 29 ноября 2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;

Федеральный закон РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

### **Термины, определения и сокращения**

***Внутренний распорядок*** – это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками Обособленного подразделения "Центр ядерной медицины на Большой Пироговской, г.Москва" АО "К+31", обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего объема и качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в Обособленном подразделении "Центр ядерной медицины на Большой Пироговской, г.Москва" АО "К+31". Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими правилами, приказами и распоряжениями главного врача, и иными локальными нормативными актами.

***Медицинская помощь*** – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

***Медицинская услуга*** – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

***Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими*** – услуги гражданам и организациям, выполняемые Обособленным подразделением "Центр ядерной медицины на Большой Пироговской, г.Москва" АО "К+31" в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.

***Медицинский работник*** – физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в Обособленном подразделении "Центр ядерной медицины на Большой Пироговской, г.Москва" АО "К+31" и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности.

***Пациент*** – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое

обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

**Посетитель** – физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Обособленного подразделения "Центр ядерной медицины на Большой Пироговской, г.Москва" АО "К+31"