

# **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ АО «ИПХиК»**

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов АО «ИПХиК» (далее – Правила) являются организационно-правовым документом для пациентов АО «Институт пластической хирургии и косметологии» (далее – Институт). Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ № 2300-1 от 07 февраля 1992 г. «О защите прав потребителей» и иными нормативными актами. Это регламент, определяющий порядок обращения потребителя медицинских услуг в Институт, его права и обязанности, правила поведения в Институте, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации и распространяющий свое действие на всех лиц, обращающихся за медицинской помощью.

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

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- Общие положения
- Порядок обращения пациента;
- Права и обязанности пациента;
- Правила поведения пациентов и их законных представителей в Институте;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Институтом и пациентом;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в Институте.

1.4. С правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно.

1.5. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законными представителями несовершеннолетних посетителей являются их родители.

## **2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА**

2.1. В Институте оказывается амбулаторная и стационарная медицинская помощь.

2.2. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру Института, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу. Режим работы Института - с понедельника по воскресенье с 08.00 до 21.00 часов. Отдел госпитализации Института – с понедельника по воскресенье с 07:30 до 21:00.

2.3. Прием пациентов врачами Института проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.

2.4. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру или по телефону 8 (495) 775-01-02, а также через сайт Института в сети «Интернет» [www.iphk.ru](http://www.iphk.ru).

2.5. При входе в Институт пациенту рекомендуется надеть бахилы.

2.6. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года. За сохранность личных вещей пациента вне гардероба администрация Института ответственности не несет.

2.7. При обращении пациента в Институт заводится медицинская карта, для оформления которой пациент сообщает свои паспортные данные, адрес фактического места жительства, контактный номер телефона.

2.8. Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика его работы и желания пациента.

2.9. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности посредством телефонного звонка или SMS-оповещения.

2.10. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить Институт по телефону в возможно короткие сроки.

2.11. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

2.12. Учреждение осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора, в связи с чем, в соответствии со ст. 6 Федерального закона № 152-ФЗ от 27 июля 2006 г. «О персональных данных». Институт обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

### **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

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

3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников Института и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

3.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

3.1.3. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противозидемическим требованиям;

3.1.4. Перевод к другому лечащему врачу;

3.1.5. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

3.1.6. Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

3.1.7. Обращение с жалобой к должностным лицам Института в порядке, предусмотренном внутренними локальными актами Института;

3.1.8. Сохранение работниками Института 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;

3.1.9. 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;

3.2. Пациент обязан:

3.2.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

3.2.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью;

3.2.3. Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;

3.2.4. Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях; пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.

- 3.2.5. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;
- 3.2.6. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- 3.2.7. Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов Института;
- 3.2.8. Бережно относиться к имуществу Института
- 3.2.9. Пациент обязан соблюдать настоящие правила (ст.27 п.3 федерального закона №323-ФЗ) и правила пожарной безопасности.
- 3.2.11. Не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом своих обязанностей.

#### **4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В ИНСТИТУТЕ**

- 4.1. Категорически запрещается:
- курение на крыльце, а также в любых помещениях и на территории Института;
  - громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
  - грубить персоналу Института или иным лицам, находящимся в Институте; либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
  - при некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев);
  - нахождение сопровождающих, кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.
- 4.2. В помещениях Института необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся в холле Института. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!
- 4.3. Рекомендовано соблюдать правила личной гигиены.
- 4.4. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: одноразовые медицинские маски, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.
- 4.5. Накануне инвазивного вмешательства пациент обязан подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.
- 4.6. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры или медицинской сестре.
- 4.7. Персонал Института имеет право удалить пациента из Института в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

#### **5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ИНСТИТУТОМ И ПАЦИЕНТОМ**

- 5.1. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обратиться с обращением в установленной Институтom форме, которое подается через регистратуру или отдел документооборота и передается на рассмотрение заместителю генерального директора по клинко-экспертной работе. Обращение может быть изложено в книге жалоб и предложений либо направлено на официальную электронную почту Института, размещенную на официальном сайте. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона и свою электронную почту.

5.2. Обращение пациента рассматривается в установленные законом сроки в соответствии с Федеральным законом № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 21 апреля 2006 г. и Законом РФ № 2300-1 от 07 февраля 1992 г. «О защите прав потребителей» с момента её получения Учреждением. Ответ на обращение в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время.

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

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики форме лечащим врачом или иными должностными лицами Института на основании официального письменного запроса, оформленного на бланке установленной Институту формы, поступившего на имя генерального директора или на имя заместителя генерального директора по клинико-экспертной работе. 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.

6.2. В отношении несовершеннолетних до 18 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю при предъявлении в установленном порядке документов, подтверждающих право представления интересов пациента.

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

## **7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ РЕЗУЛЬТАТОВ ЛАБОРАТОРНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ, СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ**

7.1. Порядок выдачи документов, выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

7.2. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления пациента ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.