

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ
ЗАО «ЦЕНТРАЛЬНАЯ ПОЛИКЛИНИКА ЛИТФОНДА»
(ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ)**

I. Общие положения

1. В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 № 323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.

2. Правила внутреннего распорядка для пациентов (правила поведения пациентов) (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, разработанным в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 № 736), санитарными правилами и иными нормативными актами.

3. Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в ЗАО «Центральная поликлиника Литфонда» (далее по тексту - Поликлиника) при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими услугами, а также с целью обеспечения безопасности граждан при посещении ими Поликлиники и работников Поликлиники.

4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациентов в Поликлинику;
- права и обязанности пациентов;
- правила поведения пациентов и иных посетителей Поликлиники;
- порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, документов, удостоверяющих нетрудоспособность, выписок из медицинской документации;
- график работы поликлиники и ее должностных лиц;
- ответственность за нарушение настоящих Правил.
- Настоящие Правила обязательны для всех пациентов Поликлиники, их законных представителей, а также иных посетителей Поликлиники

5. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде на первом этаже Поликлиники в доступном для пациентов месте, а также подлежат размещению на официальном сайте поликлиники в сети Интернет <https://lit-clinic.ru/>.

6. **Поликлиника самостоятельно выбирает объем, характер и методы обследования, диагностики и лечения** (объем услуг), как организация, обладающая лицензией на медицинскую деятельность, имеющая определенное медицинское оборудование и определенные материалы, а также штат специалистов соответствующей квалификации.

Объем, характер, методы обследования, диагностики и лечения определяется врачами Поликлиники на основе действующих медицинских стандартов и клинических рекомендаций (протоколов лечения), а также иных требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации. Пациент не вправе настаивать на других объемах, характере и методах обследования, диагностики и лечения, если таковые не были предложены лечащим врачом поликлиники.

7. Пациенты (их законные представители), заказчики платных медицинских услуг подлежат ознакомлению с настоящими Правилами до подписания договора на оказание платных медицинских услуг.

II. Основные понятия

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

1. **Медицинская помощь** - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.
2. **Медицинская услуга** - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.
3. **Медицинское вмешательство** - выполняемые медицинским работником и иным работником, имеющим право на осуществление медицинской деятельности, по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций, а также искусственное прерывание беременности
4. **Диагностика** - комплекс медицинских вмешательств, направленных на распознавание состояний или установление факта наличия либо отсутствия заболеваний, осуществляемых посредством сбора и анализа жалоб пациента, данных его анамнеза и осмотра, проведения лабораторных, инструментальных, патолого-анатомических и иных исследований в целях определения диагноза, выбора мероприятий по лечению пациента и (или) контроля за осуществлением этих мероприятий;

5. **Лечение** - комплекс медицинских вмешательств, выполняемых по назначению медицинского работника, целью которых является устранение или облегчение проявлений заболевания или заболеваний либо состояний пациента, восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни
6. **Законный представитель** – родители, усыновители, опекуны и попечители.
7. **Пациент** - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.
8. **Посетитель Поликлиники** - физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Поликлиники, для которого Поликлиника не является местом работы.
9. **Лечащий врач** - врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Поликлинике.
10. **Качество медицинской помощи** - совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата;
11. **Законченный случай лечения в поликлинике** - это обращение по поводу острого или обострения хронического заболевания (кратность посещений по поводу одного заболевания не менее 2), когда цель обращения достигнута. Обращение, как законченный случай по поводу заболевания, складывается из первичных и повторных приемов специалистов.
12. **Первичный прием врача** – это первичное обращение к врачу. Первичный прием включает в себя: осмотр, сбор анамнеза, определение проблемы и (или) наличие заболевания, установление предварительного диагноза, определение объема и методов обследования, составление плана лечения и рекомендации.
13. **Повторный прием врача** – это повторное обращение за медицинской помощью по одному и тому же случаю заболевания в течение 3х (трех) месяцев с момента первичного обращения. Повторный прием включает в себя: установление окончательного диагноза, обсуждение и анализ проведенных обследований, оценка состояния, коррекция и определение дальнейшей тактики лечения. В случае, если с момента первичного обращения по одному и тому же случаю заболевания прошло более 3 х месяцев, прием считается первичным.

III. Порядок обращения пациентов в Поликлинику

1. Поликлиника является медицинской организацией, оказывающей первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную доврачебную и первичную врачебную пациентам старше 18 лет.
2. Пациентами Поликлиники являются:
 - Лица, прикрепленные по договорам со страховыми компаниями;
 - Лица, прикрепленные к Поликлинике на основании договора на оказание платных медицинских услуг, заключенного между Поликлиникой и гражданином (потребителем услуги), либо иным лицом (юридическим или физическим), являющимся заказчиком услуги.
3. При самом первом обращении в Поликлинику на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую на основании документа, удостоверяющего личность, вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (при наличии), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес регистрации, серия и номер документа, удостоверяющего личность. В медицинскую амбулаторную карту вносятся также серия и номер страхового медицинского полиса, адрес фактического проживания. При оформлении медицинской карты пациент заполняет согласие на обработку персональных данных.
4. Электронная медицинская карта пациента является собственностью Поликлиники. Пациент лично либо его законный представитель в соответствии с законодательством РФ имеют право знакомиться с медицинской картой и получать копии медицинской карты.
5. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является оформление информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство.
6. **Часы работы поликлиники: Понедельник - Суббота с 8:00- 21:00, Воскресенье – с 9:00 до 18:00.**
7. Для получения медицинской помощи пациент может записаться на прием к врачам:
 - обратившись в службу Клиентского сервиса Поликлиники по телефону 8 (495) 150-60-01,
 - оставив заявку на сайте поликлиники: <https://lit-clinic.ru/>,
 - либо записавшись у самого лечащего врача на повторный прием или необходимое исследование;
8. Пациенты, записавшиеся на приём к врачу, обслуживаются строго по времени записи. Пациенты, не записавшиеся на прием к врачу, принимаются в порядке живой очереди после пациентов, записанных на прием к врачу.
9. При первичном обращении Пациент должен явиться в Поликлинику за 10 минут до назначенного по предварительной записи времени и обратиться в службу клиентского сервиса для оформления необходимой документации.
10. **Если пациент опоздал на прием к врачу более чем на 10 минут он принимается врачом при наличии свободного времени между приемами пациентов по записи. При этом врач или администратор вправе перенести прием или процедуру на другое время, согласованное с пациентом.**
11. В случае приема пациента со сложной лечебно-диагностической ситуацией и (или) при оказании врачом

неотложной помощи время приема других пациентов может быть смещено относительно запланированного. Ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, осуществить лечение в назначенное время у другого свободного врача, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.

12. Поликлиника оставляет за собой право переноса сроков приема пациентов по объективным причинам (болезнь врача, аварийные ситуации и другие форс- мажорные обстоятельства), о чем обязуется уведомить пациента.

13. Для получения медицинской помощи на дому пациент может вызвать на дом врача по телефону 8 (495) 150-60-01, в рабочие дни (понедельник-пятница) с 08.00 до 16.00. В выходные и праздничные дни вызовы на дом не принимаются.

14. Узнать стоимость платных медицинских услуг можно по телефону 8 (495) 150-60-01 или на сайте поликлиники: <https://lit-clinic.ru/>.

15. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о правилах вызова, о стоимости услуг можно узнать на сайте Поликлиники <https://lit-clinic.ru/>.

16. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется по полису ДМС после согласования госпитализации пациента со страховой компанией или с привлечением сил и средств станции скорой медицинской помощи по полису ОМС.

IV Пациент обязан:

- соблюдать режим работы Поликлиники;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Поликлиники для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе, детские коляски или другие крупногабаритные предметы (за исключением инвалидных кресел) оставлять на специально оборудованной парковке);
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

• не злоупотреблять своими правами, в том числе:

- не требовать от медицинского работника или иного работника поликлиники либо пациентов получения устных консультаций либо информации, если такие консультация или информация не относятся к лечению и (или) иным правам пациента либо связаны с необходимостью дачи развернутого ответа в письменной форме (в последнем случае пациент вправе обратиться к Поликлинике с соответствующим письменным запросом);

- не допускать осуществления гражданских прав с намерением причинить вред медицинскому работнику или Поликлинике (требовать особого к себе отношения, вопреки интересам других пациентов; требовать от медицинского работника действий, не входящих в его должностные обязанности; умалять достоинство медицинского работника и открыто высказываться о его медицинских знаниях в оскорбительной форме);

- не допускать иное заведомо недобросовестное осуществление гражданских прав;

- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении, за исключением случаев, когда необходима экстренная или неотложная медицинская помощь;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине не позднее, чем за 3 часа до начала приема врача (при систематической неявке на прием без уважительных причин Поликлиника вправе информировать страховую компанию о нарушении пациентом Правил внутреннего распорядка Поликлиники);
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь (врачу, медсестре), достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- **проявлять доброжелательное и вежливое отношение к медицинским работникам и другим пациентам, соблюдать очередность, уважать право записавшихся на прием и пришедших вовремя пациентов на посещение врача в установленное в соответствии с записью время;**
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Поликлиники;
- бережно относиться к имуществу Поликлиники;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях;
- соблюдать требования иных нормативно-правовых актов действующих в РФ (санитарно-эпидемиологические, противопожарные требования и другие).

Пациентам и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Поликлиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях запрещается:

- проносить в здание и служебные помещения Поликлиники 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;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, коляски (за исключением инвалидов), корзины и т.п.);
- использовать в здании Поликлиники детские коляски и переноски для детей на колесах (за исключением инвалидов), а также иных средств транспортировки/передвижения на колесах, включая ролики, скейты, самокаты, велосипеды и т.п.
- находиться в служебных помещениях Поликлиники без разрешения персонала;
- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях Поликлиники, за исключением специально предусмотренного для этого места - кафе;
- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и других помещениях Поликлиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями, нецензурно выражаться;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения Поликлиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории Поликлиники объявления без разрешения администрации Поликлиники;
- поскольку Поликлиника считается общественным местом, пациент может вести в поликлинике аудио- видеозапись при условии, что:
 - он не злоупотребляет своим правом и действует не с намерением причинить вред другим лицам или поликлинике (ст. 10 Гражданского кодекса РФ);
 - не нарушает право неприкосновенности частной жизни или врачебную тайну других лиц (ст. 137 Уголовного кодекса РФ). Например, к сведениям о частной жизни лица, составляющих его личную или семейную тайну, можно отнести врачебную тайну, к которой относится даже сам факт обращения за медицинской помощью (ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации");
 - запись не ведется скрытно с использованием «шпионского» оборудования (ч. 6 ст. 6 Федерального закона от 12.08.1995 N 144-ФЗ "Об оперативно-розыскной деятельности");
 - если запись сделана правомерно, пациент может использовать её для себя. Вместе с тем, если на записи запечатлены посторонние лица, то любое обнародование записи (публикация в интернете, средствах массовой информации, массовая рассылка в электронной почте или посредством сотовой или интернет связи - «мессенджерах» и т.п.) возможно только с согласия лица, изображенного на записи, за некоторыми исключениями (ст. 152.1 Гражданского кодекса РФ, ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации").
- выполнять в помещениях Поликлиники функции торговых агентов, торговых представителей и (или) находиться в Поликлинике в иных коммерческих целях без согласия администрации Поликлиники;
- преграждать или затруднять проезд транспорту (в том числе скорой помощи, транспорту Поликлиники и др.), а также пешеходам к зданию Поликлиники;
- запрещается доступ в здание Поликлиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Поликлиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

V. Пациент имеет право:

- предоставить информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- предоставить согласие на обработку персональных данных;
- осуществлять выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с Федеральным законом;
- получать профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получать консультации врачей;
- на облегчение боли, связанной с заболеванием, состоянием и (или) медицинским вмешательством, методами и лекарственными препаратами, в том числе наркотическими лекарственными препаратами и психотропными лекарственными препаратами в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- получать информацию о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, осуществлять выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии здоровья;

- требовать защиты сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказываться от медицинского вмешательства;
- обращаться с жалобой к должностным лицам Поликлиники, в которой ему оказывается медицинская помощь, а также к Главному врачу Поликлиники, должностным лицам государственных органов или в суд.

VI. Порядок рассмотрения жалоб Поликлиники и разрешения споров

1. Пациенты при наличии у них жалоб обращаются в Поликлинику как правило письменно.
2. Все возникающие споры между пациентом и Поликлиникой рассматриваются в соответствии с действующим законодательством РФ и локальными нормативно-правовыми актами Поликлиники, должностным лицом Поликлиники, ответственным за работу с обращениями граждан: Главный врач Поликлиники, телефон 8 (495) 150-60-01 доб. 506.
Заместитель главного врача по лечебной работе 8 (495) 150-60-01 доб.582.

VII. Порядок выдачи справок и документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, выписок из медицинской документации

1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации. Листок нетрудоспособности формируется в форме электронного документа, подписанного с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи медицинским работником и медицинской организацией, или выдается в форме документа на бумажном носителе в случаях, установленных законодательством Российской Федерации.
2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (форма 095-у – для учащихся), или справка об освобождении от служебных обязанностей. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, выдаются лечащим врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы (учебы). В случае заболевания обучающихся – студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.
3. Для проставления заверяющих печатей на медицинской документации (справках, выписках и др.) пациенты обращаются на «ресепшен» в службу Клиентского сервиса..
4. Медицинские документы, выписки из медицинских документов, отражающие состояние здоровья пациента, предоставляются на основании письменного заявления пациента либо его законного представителя. Для этого пациент лично либо его законный представитель может обратиться на «ресепшен» отделения нейрореабилитации с письменным заявлением (4 этаж) с 08.00 до 21.00 ежедневно с понедельника по субботу. Максимальный срок выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них с момента регистрации в Поликлинике запроса составляет не более 30 дней (согласно требованиям законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации).

VIII. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

1. Каждый пациент имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в Поликлинике 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.
2. Информация о состоянии здоровья предоставляется лично пациенту, или лицу (законному представителю), указанному пациентом в добровольном информированном согласии. В случае если дееспособный гражданин не указал лицо, которому доверяет получить информацию о состоянии его здоровья, информация не может быть передана никому, кроме пациента. Информация предоставляется лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.
3. 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 одному из близких родственников (родителям, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.
4. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании личного запроса копию документации для консультации у других специалистов.

5. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, в течение тридцати рабочих дней после подачи заявления.
6. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.
7. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.
8. Поликлиника оставляет за собой право переноса сроков приема пациентов по объективным причинам, о чем обязуется уведомить пациента.

IX. График работы Поликлиники

1. Часы работы Поликлиники: Понедельник-Суббота с 08:00 до 21:00; в Воскресенье с 9:00 до 18:00
2. График работы Поликлиники в праздничные дни может отличаться. Вся информация о работе поликлиники в праздничные дни размещается на сайте поликлиники заблаговременно.
3. Об изменениях в графике работы Поликлиники можно узнать по единому телефону телефонам Поликлиники, также на Официальном сайте <https://lit-clinic.ru/>.
4. Прием пациентов (их законных представителей) Главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на Официальном сайте или при обращении в Поликлинику.

X. Ответственность за нарушение настоящих Правил

1. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.
2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Поликлиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
3. Поликлиника оставляет за собой право информировать страховую компанию об откреплении нарушающего Правила пациента от обслуживания по страховым программам.
4. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Поликлиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Поликлиники, неисполнение законных требований работников Поликлиники, причинение морального вреда работникам Поликлиники, причинение вреда деловой репутации Поликлиники, а также материального ущерба имуществу Поликлиники влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.