

Негосударственное учреждение здравоохранения  
«Отделенческая больница на станции Златоуст открытого  
акционерного общества «Российские железные дороги»  
456205, Челябинская область, г. Златоуст, ул. им. А.С. Щербакова, д.2  
факс (35136) 9-39-49, 9-24-75  
E-mail: vasilievl@mail.ru/ www.zlatmed.ru  
ОКПО 21575326, ОГРН 1047402506392  
ИНН 7404039380 КПП 740401001

Утверждаю:  
Главный врач  
НУЗ «Отделенческая больница  
на ст. Златоуст ОАО «РЖД»



И. П. Дубич  
от 09 января 2019 года

## ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг являются организационно-правовым документом для пациентов, 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) НУЗ «Отделенческая больница на ст. Златоуст ОАО «РЖД» (далее – Учреждение) – это регламент, определяющий порядок обращения потребителя медицинских услуг в Учреждение, его права и обязанности, правила поведения в Учреждении, 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 Учреждение, 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 потребителей медицинских услуг;

- Права и обязанности пациента;
- Правила поведения пациентов и их законных представителей в Учреждении;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Учреждением и пациентом;
- Порядок выдачи результатов лабораторных исследований, справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

Порядок оказания платных медицинских услуг пациентам или другим лицам.

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

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.

## **2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

2.1. В Учреждении оказывается амбулаторная медицинская помощь.

2.2. В целях профилактики заболеваний, современной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане закрепляются за организациями здравоохранения по месту постоянного жительства. Если пациент не проживает на территории обслуживания Учреждения, вопрос прикрепления решается с согласия руководителя Учреждения и участкового врача, к которому прикрепляется пациент.

2.3. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал Учреждения направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское Учреждение.

2.4. В случае обращения пациентов в Учреждение, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, Учреждение передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.5. В случае обращения в Учреждение пациента с карантинным инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, подается экстренное извещение об инфекционном заболевании, остром профессиональном отравлении, необычной реакции на прививку (форма 057/у) в ЗФ ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии по железнодорожному транспорту» и в Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Челябинской области в г. Златоусте и Кусинском районе.

2.6. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру Учреждения, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу.

**Режим работы Учреждения - с понедельника по пятницу с 7.30 до 18.00 часов, в субботу с 9.00 до 13.00ч. (дежурный терапевт, зубной врач (стоматолог), в воскресенье выходной.**

2.7. Прием пациентов врачами-специалистами Учреждения проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.

2.8. Предварительная запись пациента на прием к врачу Учреждения осуществляется посредством личного обращения в регистратуру. При первичном или повторном обращении в регистратуру учреждения пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис пациента. В регистратуру учреждения 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 по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность, серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса. **Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и должна храниться в регистратуре. Не разрешается самовольный вынос амбулаторной карты из поликлиники без согласования с руководством.**

2.9. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство. Учреждения обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

2.10. В день приема перед посещением врача пациент или его законный представитель получают статистический талон в регистратуре с предъявлением документа, удостоверяющего личность (паспорта) и действующего страхового полиса и передают его на приеме врачу или медицинской сестре. Статистический талон на пациента, записанного по предварительной записи в день приема находится в кабинете врача.

2.11. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в регистратуре в устной форме, наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле Учреждения и на официальном сайте учреждения [www.zlatmed.ru](http://www.zlatmed.ru).

2.12. В холодное время года пациенту необходимо 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 Учреждения ответственности не несет.

2.13. При входе в кабинеты с асептическим режимом, пациенту рекомендуется надеть бахилы или переобуться в сменную обувь.

2.14. Во время введения ограничительных мероприятий, связанных с осложненной эпидемиологической ситуацией по заболеваемости ОРВИ, гриппом, для пациентов организуется прием с изолированным входом, вводится масочный режим (обязательное ношение медицинских масок пациентами и персоналом) в Учреждении.

### 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

Права и обязанности пациентов установлены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (глава 4).

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

3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников Учреждения 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 и нахождение в Учреждении в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

3.1.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;

3.1.5. Перевод к другому лечащему врачу;

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

3.1.7. Отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

3.1.8. Обращение с жалобой к должностным лицам Учреждения, а также в контролирующие и /или надзирающие органы или в суд, в соответствии с Порядком обращения граждан с жалобами и обращениями;

3.1.9. Сохранение работниками Учреждения 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;

3.1.10. 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. Категория граждан, имеющих право на медицинскую помощь в первоочередном и внеочередном порядке

Герои Социалистического Труда;

- Полным кавалерам ордена Славы;
- Героям Советского Союза;
- Героям Российской Федерации;
- Членам семей Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы;
- Полным кавалерам ордена Трудовой Славы;
- Вдовам (вдовцам) Героев Социалистического Труда или полных кавалеров ордена Трудовой Славы, не вступившим в повторный брак (независимо от даты смерти (гибели) Героя Социалистического Труда или полного кавалера ордена Трудовой Славы).

3.3. Медицинская помощь в медицинских организациях во внеочередном порядке предоставляется следующим категориям граждан:

- лицам, награжденным знаком «Почетный донор России»;
- гражданам, подвергшимся воздействию радиации вследствие радиационных катастроф;
- гражданам, признанным пострадавшими от политических репрессий;
- реабилитированным лицам;
- инвалидам и участникам войны;
- ветеранам боевых действий;
- военнослужащим, проходившим военную службу в воинских частях, не входивших в состав действующей армии;
- членам семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий;
- лицам, награжденным знаком «Жителю блокадного Ленинграда»;
- лицам, работавшим в пределах тыловых границ действующих фронтов;
- детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей.

3.4. Пациент обязан:

3.4.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

3.4.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью;

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

3.4.4. 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.

3.4.5. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;

3.4.6. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

3.4.7. Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов Учреждения;

3.4.8. Пациенты после вакцинации, не могут покидать Учреждение в течении 30-минут без осмотра врача;

3.4.9. Бережно относиться к имуществу Учреждения;

3.4.10. Пациент обязан соблюдать настоящие правила (ст. 27 п.3 федерального закона №323-ФЗ) и правила пожарной безопасности.

3.4.11. Не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом своих обязанностей.

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

4.1. Категорически запрещается:

- курение на крыльце, а также в любых помещениях Учреждения;
- распивать спиртные напитки, входить в поликлинику в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения.
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- самовольно проникать в служебные помещения поликлиники.
- грубить персоналу Учреждения или иным лицам, находящимся в Учреждении; либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
- 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.
- приносить в поликлинику легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легкобьющиеся предметы, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки, а также животных.

- пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.)
- Передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, и всех подобных средствах в помещении поликлиники.
- Осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц.

- Размещение рекламных материалов без согласования с администрацией.

- Фото и видео съемка.

4.2. В помещениях Учреждения 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 Учреждения. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!

4.3. Соблюдать правила личной гигиены.

4.4. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, 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\фельдшеру.

4.7. Персонал Учреждения имеет право удалить пациента из Учреждения в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

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

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, приказом Департамента здравоохранения ОАО «РЖД» от 13.03.2012г. № ЦУВС-4/35 «О мероприятиях по обеспечению и защите прав граждан при оказании медицинской помощи в НУЗ ОАО «РЖД», приказом НУЗ «Отделенческая больница на ст. Златоуст ОАО «РЖД» №80-Б от 28.02.2018г. «Об утверждении порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан». В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию поликлиники.

## **6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ**

## **О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА**

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами Учреждения. 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 лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

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.

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

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

7.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также 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.

7.3. Документации, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (форма 086-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 учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.



7.4. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

7.5. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в регистратуре поликлиники.

## **8. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ПАЦИЕНТАМ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ**

Порядок оказания платных медицинских услуг пациенту определен в соответствии с Положением о предоставлении платных медицинских услуг негосударственным учреждениям здравоохранения «Отделенческая больница на станции Златоуст открытого акционерного общества «Российские железные дороги» от 1 января 2013 года.

8.1. Оказание платных услуг населению осуществляется в соответствии с установленным режимом работы Учреждения.

8.2. Платные услуги оказываются в соответствии с заключенными с гражданами или организациями договорами на оказание платных услуг в письменной форме. Договоры с гражданами и организациями от имени Учреждения кроме главного врача могут подписываться иными уполномоченными главным врачом лицами. В договоре с гражданами регламентируются условия и сроки оказания услуг, стоимость и порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон.

8.3. Перед заключением договора пациент знакомится с Территориальной программой государственных гарантий оказания медицинской помощи, перечнем дополнительных платных медицинских услуг, настоящими правилами внутреннего трудового распорядка.

8.4. При заключении договора по требованию потребителя предоставляется в доступной форме информация о платных медицинских услугах, содержащую следующие сведения:

- порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;
- информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);
- информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
- другие сведения, относящиеся к предмету договора.

8.5. Пациенты, пользующиеся платными медицинскими услугами, обязаны выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение Исполнителю необходимых для него сведений, а также установленные в Учреждении правила внутреннего распорядка для сотрудников и пациентов.

8.6. Учреждение предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

- о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;

- об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

8.7. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Исполнитель информирует потребителя (заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом потребитель (заказчик) оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

8.8. Исполнителем после исполнения договора выдаются потребителю (законному представителю потребителя) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

8.9. Заключение договора добровольного медицинского страхования и оплата медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с указанным договором, осуществляются в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом Российской Федерации «Об организации страхового дела в Российской Федерации».

8.10. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых соответствует условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве - требованиям, предъявляемым законодательством Российской Федерации к услугам соответствующего вида.

8.11. В соответствии с законодательством Российской Федерации Учреждение несет ответственность перед потребителем за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения,

разрешенным на территории Российской Федерации, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни потребителя;

8.12. Потребители, пользующиеся платными услугами, вправе предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением условий договора, возмещении ущерба в случае причинения вреда здоровью и жизни,

а также о компенсации причиненного морального вреда в соответствии с законодательством Российской Федерации;

8.13. При несоблюдении Учреждением обязательств по срокам исполнения услуг потребитель вправе по своему выбору:

- назначить новый срок оказания услуги;
- потребовать исполнения услуги другим специалистом;
- расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

8.14. В случае невозможности исполнения услуг, возникшей по вине потребителя, услуги подлежат оплате в объеме фактически понесённых расходов;

8.15. Претензии и споры, возникшие между потребителем (заказчиком) и Организациям разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.