

УТВЕРЖДАЮ

Генеральным директором ГК МО

«Здоровье» Т.В. Соломатиной

«30» апреля 2016г

## **Положение**

Система менеджмента качества

### **Правила внутреннего распорядка для пациентов Группы компаний Медицинское объединение «Здоровье»**

П-07-2016

Издание 1

Дата ввода в действие «01» мая 2016 года.

## **1. Общие положения**

1.1 Правила внутреннего распорядка для пациентов **Группы компаний Медицинское объединение «Здоровье»** (далее — **Правила**) являются локальным нормативно-правовым актом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, права, обязанности и правила поведения пациента во время нахождения на территории **Группы компаний Медицинское объединение «Здоровье»** (далее — **ГК МО «Здоровье»**), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений — пациентом (его законным представителем), медицинскими организациями, входящими в **ГК МО «Здоровье»** и ее сотрудниками.

1.2 Настоящие Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества и обязательны для пациентов, а также иных лиц, обратившихся в **ГК МО «Здоровье»**.

1.3 Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:  
-порядок обращения пациентов в **ГК МО «Здоровье»**;

- особенности внутреннего распорядка **ГК МО «Здоровье»** при оказании медицинской помощи в амбулаторных условиях;

- порядок госпитализации пациентов в дневной стационар поликлиники **ГК МО «Здоровье»**;

- порядок госпитализации пациентов в хирургическое отделение стационара **ГК МО «Здоровье»**;

- права и обязанности пациента;

-порядок разрешения конфликтов между пациентом и **ГК МО «Здоровье»**;

-порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

-график работы **ГК МО «Здоровье»** и ее должностных лиц;

-информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;

- ответственность пациента за нарушение настоящих Правил.

|                  |  |           |  |
|------------------|--|-----------|--|
| ГК МО «Здоровье» | Правила внутреннего распорядка для пациентов<br>Группы компаний Медицинское объединение «Здоровье» |           |  |
| Правила          | П-07-2016  | Издание 1 | Дата ввода в действие<br>01 мая 2016 года. |

С Правилами можно ознакомиться на информационном стенде, на сайте, в регистратуре и в инфомате.

## 2. Порядок обращения пациентов в ГК МО «Здоровье»

2.1. В ГК МО «Здоровье» пациентам в соответствии с договором на предоставление платных медицинских услуг оказывается первичная медико-санитарная, первичная специализированная и специализированная медицинская помощь, как в амбулаторных условиях, так и в условиях дневного и круглосуточного стационара.

2.2. В ГК МО «Здоровье» обращаются пациенты, нуждающиеся в плановом специализированном квалифицированном обследовании и лечении. Прием врачами специалистами плановых больных осуществляется по предварительной записи.

2.3. В случаях обращения граждан в состоянии, требующем срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью), медицинские работники ГК МО «Здоровье» оказывают экстренную (неотложную) медицинскую помощь в пределах имеющихся возможностей, организуют вызов бригады скорой медицинской помощи с последующим направлением в лечебное учреждение по профилю возникшего состояния.

2.4. Пациенты, застрахованные по программе ДМС, при обращении в ГК МО «Здоровье» предоставляют страховой полис ДМС и паспорт или иной документ, удостоверяющий личность; в этом случае согласование медицинских услуг со страховой компанией производится в установленном порядке согласно программе обслуживания, утвержденной между ГК МО «Здоровье» и страховой компанией.

Пациенты, получающий медицинскую помощь в рамках программы госгарантий, при обращении в ГК МО «Здоровье» предоставляют страховой полис ОМС, паспорт гражданина РФ или иной документ, удостоверяющий личность, а также направление по форме 057у, оформленное надлежащим образом. В том случае, если услуга, на которую направлен пациент включена в тарифное соглашение медицинская помощь пациенту оказывается в соответствии с правилами оказания медицинской помощи по программе Госгарантий бесплатно.

В остальных случаях медицинские услуги пациентам ГК МО «Здоровье» предоставляются за плату согласно действующему прейскуранту. С пациентом заключает одной из организаций, входящих в ГК МО «Здоровье», заключается **договор об оказании платных медицинских услуг**; пациент знакомится с **Правилами внутреннего распорядка ГК МО «Здоровье»** (далее – **Правила**); подписание вышеуказанного договора означает, что пациент с Правилами ознакомлен и обязуется их выполнять.

Со всеми пациентами подписывается согласие на обработку персональных данных в соответствии с действующим законодательством на весь период обслуживания в ГК МО «Здоровье» и на период хранения первичной медицинской документации.

## 3. Особенности внутреннего распорядка ГК МО «Здоровье» при оказании медицинской помощи в амбулаторных условиях

3.1. Медицинская помощь пациентам может быть оказана в кабинетах ГК МО «Здоровье», а также на дому при вызове медицинского работника.

3.2. Медицинская помощь в поликлинике ГК МО «Здоровье» осуществляется на основании предварительной записи в соответствии с графиком работы специалистов. Возможно оказание медицинских услуг пациентам в порядке живой очереди в случае неявки планового пациента, либо в периоды отсутствия предварительной записи к врачу.

|                  |  |  |           |
|------------------|--|--|-----------|
| ГК МО «Здоровье» | Правила внутреннего распорядка для пациентов<br>Группы компаний Медицинское объединение «Здоровье» |  |           |
|                  | Правила  | П-07-2016                                  | Издание 1 |
|                  |  | Дата ввода в действие<br>01 мая 2016 года. |           |

Преимущество отдается пациентам, явившимся своевременно по предварительной записи, вне зависимости от наличия живой очереди к специалисту.

В случае невозможности явки пациент обязуется уведомить заблаговременно регистратуру или call- центр о своей неявке.

Медицинская помощь может быть оказана на дому. Заявка о необходимости оказания медицинской помощи на дому передается в регистратуру лично, либо посредством телефонной связи в call-центр.

3.3. Предварительная запись больных на прием к врачам-специалистам и медицинские манипуляции осуществляется:

- при непосредственном обращении пациента в регистратуру Клиники;
- на очередном приеме врача-специалиста;
- по телефону в call-центр ГК МО «Здоровье»;
- посредством онлайн сервисов на сайте ГК МО «Здоровье» [mo\\_zdorovie.tomsk.ru](http://mo_zdorovie.tomsk.ru)

(запись посредством использования онлайн сервисов имеет предварительный характер, в связи с чем считается подтвержденной после звонка оператора call-центра). В связи с тем, что часы работы call- центра совпадают с часами работы ГК МО «Здоровье» подтверждение произведенной предварительной записи не может быть осуществлено вне графика работы call-центра.

В отношении ряда услуг (особо сложных, требующих организации бригады врачей, требующих предварительного консультирования с целью выявления показаний и противопоказаний) может быть установлен иной порядок предварительной записи (например, запись непосредственно через специалиста, оказывающего медицинскую услугу).

3.4. Информация о расписании работы врачей размещена на информационных стендах, на сайте ГК МО «Здоровье» и предоставляется пациенту сотрудниками регистратуры или call-центра по первому запросу без ограничений.

3.5. Прием пациентов в возрасте до 18 лет осуществляется в присутствии родителей или других законных представителей пациента.

3.6. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете врача допускается только с разрешения лечащего врача, при условии подписания информированного согласия пациента на предоставление сведений о состоянии своего здоровья данному сопровождающему лицу и при условии выполнения всех требований и указаний врача или иного медицинского персонала.

3.7. Категорически запрещается пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований или консультации врача.

3.8. Оказание медицинской помощи пациентам осуществляется ТОЛЬКО при условии подписания последним информированного согласия на медицинское вмешательство, в соответствии со ст. 20 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан».

3.9. В случае отказа от медицинского вмешательства пациент подписывает отказ в соответствии со ст. 20 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан».

3.10. В связи с необходимостью предварительного ознакомления с большим объемом документов до начала оказания пациенту медицинской помощи, а также в связи установленными действующим законодательством правилами оформления первичной медицинской документации и правилами оказания платных медицинских услуг пациенту необходимо подходить **заблаговременно до начала приема за 15-20 минут**. В противном случае ГК МО «Здоровье» не гарантирует прием пациента в назначенное время

3.11. В случае опоздания пациента на прием ГК МО «Здоровье» свыше чем на 15 минут (в том числе, в случае, если пациент подошел непосредственно перед приемом, что

|                         |  |           |  |
|-------------------------|--|-----------|--|
| <b>ГК МО «Здоровье»</b> | <b>Правила внутреннего распорядка для пациентов<br/>Группы компаний Медицинское объединение «Здоровье»</b> |           |  |
| Правила                 | П-07-2016  | Издание 1 | Дата ввода в действие<br>01 мая 2016 года. |

не позволило оформить с Пациентом договорные взаимоотношения и заполнить первичную медицинскую документацию) ГК МО «Здоровье» имеет право перенести прием на другое время.

3.12. Прием специалистов осуществляется строго по записи, но из-за сложности очередного больного или при необходимости оказания экстренной (неотложной) медицинской помощи пациентам время приема следующих пациентов может сместить на 5-10 минут.

3.13. Приемы лечащих врачей ГК МО «Здоровье» подразделяются на первичные и повторные. Повторным приёмом (осмотром, консультацией) врача считается приём тем же специалистом в рамках одного и того же случая лечения (то есть, в связи с одним и тем же заболеванием) в течение 30 дней, начиная с даты первичного приёма. Исключение составляют случаи, когда лечащий врач в протоколе первичного или предыдущего повторного приёма указал дату явки на повторный приём позже, чем через 30 дней после даты первичного приёма (при условии, что пациент явился в назначенную дату +/-3 рабочих дня). Не является повторным обращение к врачу одной и той же специальности с разными заболеваниями в течение 30 дней, начиная с даты первичного приёма в связи с заболеванием, возникшим первым, не являются повторными приемы специалиста с профилактической целью, приемы детских- специалистов с целью динамического наблюдения за развитием ребенка в декретированные сроки или приемы специалистов в связи с вакцинацией.

3.14. Непосредственно перед приемом врача пациент обязан обратиться в регистратуру. .

**3.15. При первичном обращении в ГК МО «Здоровье» пациент представляет паспорт или иной документ, удостоверяющий личность.** В Объединенной регистратуре ГК МО «Здоровье» при первичном обращении на пациента заводится Медицинской карты пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях форма №025у, в которую вносятся сведения о пациенте.

**Медицинская карта пациента является собственностью организаций, входящих в ГК МО «Здоровье» и хранится в регистратуре.**

Медицинские карты пациентов, не посещающих ГК МО «Здоровье» в течение 3-х лет, передаются на хранение в медицинский архив ГК МО «Здоровье».

3.16. Выдача листков нетрудоспособности производится лечащим врачом в соответствии с порядком выдачи листков нетрудоспособности.

#### **4. Порядок госпитализации пациентов в дневной стационар поликлиники ГК МО «Здоровье»**

4.1. На лечение в дневной стационар поликлиники могут направляться больные при:

- необходимости в стационарном лечении больных, не требующих круглосуточного медицинского наблюдения;
- проведении сложных видов диагностических исследований длительных по времени требующих подготовки и медицинского наблюдения после их выполнения.
- подборе адекватной терапии больным с впервые выявленными патологическими состояниями, требующих ежедневного, но не круглосуточного наблюдения.

|                  |  |  |           |
|------------------|--|--|-----------|
| ГК МО «Здоровье» | Правила внутреннего распорядка для пациентов<br>Группы компаний Медицинское объединение «Здоровье» |  |           |
|                  | Правила  | П-07-2016                                  | Издание 1 |
|                  |  | Дата ввода в действие<br>01 мая 2016 года. |           |

- долечивании больных, выписанных из стационара в более ранние сроки, для завершения лечения в условиях активного режима.

4.2. Госпитализация производится в плановом порядке с формированием очереди по ОМС (до 30 дней) и по иным источникам финансирования (до 10 дней). Госпитализация в дневной стационар осуществляется по предварительному согласованию с заведующим дневным стационаром поликлиники.

4.3. Пациент должен при себе иметь паспорт, полис ДМС или ОМС (в случае оказания медицинской помощи по данным источникам финансирования), гарантийное письмо от страховой компании в случае прохождения лечения по ДМС, выписку из амбулаторной карты, при направлении на лечение из иной медицинской организации, и направление от врача на госпитализацию в дневной стационар, сменную свободную одежду и обувь.

4.4. В случае отказа от госпитализации врач дневного стационара в журнале учета приема больных и отказов в госпитализации делает запись о причинах отказа в госпитализации и принятых мерах с письменным ознакомлением больного.

4.5. Записи о прохождении лечения в дневном стационаре вносятся в Медицинской карты пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях форма №025у На время лечения в дневном стационаре пациенту на руки выдается Карта больного дневного стационара поликлиники (стационара на дому), стационара дневного пребывания в больнице (ф. N 003-2/У-88), где указаны назначения лечащего врача.

4.6. План мероприятий по лечению (длительность курса лечения, методы обследования, время прихода и длительность пребывания в дневном стационаре и др.) больного в дневном стационаре определяет заведующий отделением и/или лечащий врач дневного стационара для каждого больного индивидуально на основании порядков и стандартов оказания медицинской помощи по соответствующей нозологии.

Оказание медицинской помощи пациентам осуществляется ТОЛЬКО при условии подписания последним информированного согласия на медицинское вмешательство, в соответствии со ст. 20 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан».

4.7. Пациент обязан подходить для прохождения лечения в указанное время иметь при себе Карту и предъявлять ее медицинским работникам непосредственно до начала медицинского вмешательства. Медицинский персонал выполнивший медицинские назначения врач обязан сделать об этом отметку в карте.

4.8. Выписка производится ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, лечащим

врачом по согласованию с заведующим отделением. Выписка из дневного стационара разрешается:

- при улучшении, когда по состоянию здоровья больной может без ущерба для здоровья

продолжать лечение в амбулаторных условиях или домашних условиях;

- при необходимости перевода больного в другую МО;

- в случае пациента от продолжения лечения при условии письменного отказа, если выписка не угрожает жизни и здоровью больного и не опасна для окружающих.

Выписная документация выдается пациенту в день выписки.

4.9. Медицинская карта после выписки пациента из дневного стационара передается в Объединенную регистратуру. Карта (ф. N 003-2/У-88) изымается у пациента и после статистической обработки сдается на хранение в архив.

|                         |  |           |  |
|-------------------------|--|-----------|--|
| <b>ГК МО «Здоровье»</b> | <b>Правила внутреннего распорядка для пациентов<br/>Группы компаний Медицинское объединение «Здоровье»</b> |           |  |
| Правила                 | П-07-2016  | Издание 1 | Дата ввода в действие<br>01 мая 2016 года. |

## **5. Порядок госпитализации пациентов в хирургическое отделение стационара ГК МО «Здоровье»**

5.1. На лечение в хирургическое отделение стационара ГК МО «Здоровье» могут направляться больные при:

- необходимости проведения плановой медицинской помощи (помощи при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни, не требующих экстренной и неотложной помощи, отсрочка оказания которой на определенное время не повлечет за собой ухудшение состояния, угрозу жизни и здоровью больного) в форме проведения операции с применением хирургических и эндоскопических методов лечения, требующих последующего круглосуточного наблюдения и лечения в стационаре в течение непродолжительного срока до 4 дней.

- необходимости проведения плановой медицинской помощи (помощи при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни, не требующих экстренной и неотложной помощи, отсрочка оказания которой на определенное время не повлечет за собой ухудшение состояния, угрозу жизни и здоровью больного) в форме проведения операции с применением хирургических и эндоскопических методов лечения, не требующих круглосуточного медицинского наблюдения;

- необходимости проведения сложных видов диагностических исследований длительных по времени требующих подготовки и медицинского наблюдения после их выполнения.

5.2. Госпитализация производится в плановом порядке с формированием очереди по ОМС (до 30 дней) и по иным источникам финансирования (до 10 дней). Госпитализация в дневной стационар осуществляется по предварительному согласованию с заведующим отделением.

5.3. Пациент должен при себе иметь паспорт, полис ДМС или ОМС (в случае оказания медицинской помощи по данным источникам финансирования), гарантийное письмо от страховой компании в случае прохождения лечения по ДМС, выписку из амбулаторной карты, при направлении на лечение из иной медицинской организации, направление от врача на госпитализацию в дневной стационар, данные предоперационного обследования в необходимом объеме, сменную свободную одежду и обувь.

5.4. В случае отказа от госпитализации врач в журнале учета приема больных и отказов в госпитализации делает запись о причинах отказа в госпитализации и принятых мерах с письменным ознакомлением больного.

5.5. Записи о прохождении лечения в хирургическом отделении стационара вносятся в Медицинскую карту стационарного больного.

5.6. План мероприятий по лечению (длительность курса лечения, методы обследования, время прихода и длительность пребывания в стационаре и др.) больного в хирургическом отделении стационара определяет заведующий отделением и/или лечащий врач – оперирующий хирург для каждого больного индивидуально на основании порядков и стандартов оказания медицинской помощи по соответствующей нозологии.

Оказание медицинской помощи пациентам осуществляется ТОЛЬКО при условии подписания последним информированного согласия на медицинское вмешательство, в соответствии со ст. 20 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан».

5.7. Выписка производится ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, лечащим

врачом по согласованию с заведующим отделением. Выписка из дневного стационара разрешается:

- при улучшении, когда по состоянию здоровья больной может без ущерба для здоровья

|                         |  |           |  |
|-------------------------|--|-----------|--|
| <b>ГК МО «Здоровье»</b> | <b>Правила внутреннего распорядка для пациентов<br/>Группы компаний Медицинское объединение «Здоровье»</b> |           |  |
| Правила                 | П-07-2016  | Издание 1 | Дата ввода в действие<br>01 мая 2016 года. |

продолжать лечение в амбулаторных условиях или домашних условиях;  
 - при необходимости перевода больного в другую МО;  
 - в случае пациента от продолжения лечения при условии письменного отказа, если выписка не угрожает жизни и здоровью больного и не опасна для окружающих.

Выписная документация выдаётся пациенту в день выписки.

5.8. Медицинская карта стационарного больного после выписки пациента после статистической обработки сдается на хранение в архив.

## **6. Права и обязанности пациентов**

*(в соответствии с Федеральным Законом РФ № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан»)*

6.1. При обращении в ГК МО «Здоровье» 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;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в ГК МО «Здоровье» в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- выбор лечащего врача, при его согласии, по согласованию с руководством ГК МО «Здоровье» (ее структурного подразделения);
- 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;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью в ГК МО «Здоровье», состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- отказ от медицинского вмешательства;
- получение информации о своих правах и обязанностях;
- подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности ГК МО «Здоровье»;
- обращение с жалобой к должностным лицам ГК МО «Здоровье».

**6.2. Пациент обязан:**

- оплатить ГК МО «Здоровье» стоимость медицинских услуг, рассчитанных по действующему на момент оказания услуг прейскуранту, до начала оказания ему медицинской услуги;
- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и настоящие Правила;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- выполнять медицинские предписания (прием лекарственных препаратов, режим, рекомендуемую врачом диету и т.д.);

|                         |  |           |  |
|-------------------------|--|-----------|--|
| <b>ГК МО «Здоровье»</b> | <b>Правила внутреннего распорядка для пациентов<br/>Группы компаний Медицинское объединение «Здоровье»</b> |           |  |
| Правила                 | П-07-2016  | Издание 1 | Дата ввода в действие<br>01 мая 2016 года. |

- своевременно являться на прием к врачу или на процедуру;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы, в т.ч. обувать бахилы и оставлять верхнюю одежду в гардеробе;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями в санузлах;
- соблюдать правило запрета курения в медицинских организациях;
- соблюдать правило запрета распития спиртных напитков и нахождения в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения в медицинских организациях;
- бережно относиться к имуществу ГК МО «Здоровье» и других пациентов;
- уважительно относиться к другим пациентам, медицинским работникам ГК МО «Здоровье» и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- соблюдать общественный порядок; не допускать нарушение общественного порядка, выражающее явное неуважение к персоналу ГК МО «Здоровье» и/или к другим пациентам, сопровождающееся нецензурной бранью в общественном месте, а равно уничтожением или повреждением имущества ГК МО «Здоровье» (статья 20.1 КоАП РФ «Мелкое хулиганство»).

## **7. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и ГК МО «Здоровье»**

7.1. Споры, возникшие между пациентом и ГК МО «Здоровье», разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.2. Разрешение конфликта осуществляется в соответствии с Положением о порядке рассмотрения обращений граждан в ГК МО «Здоровье». Разрешение конфликтов относительно качества оказанной медицинской помощи осуществляется путем передачи претензии на рассмотрение врачебной комиссии, созданной ГК МО «Здоровье», в соответствии с Положением о врачебной комиссии с участием Заказчика и (или) его представителя.

7.3. В случае не достижения соглашения между сторонами в результате работы врачебной комиссии разрешение конфликта осуществляется в судебном порядке.

7.4. Защита прав потребителей осуществляется судом в соответствии со ст. 17. Закона РФ от 07.02.92 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей».

7.5. Защита прав пациента осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

## **8. Соблюдение врачебной тайны и порядок получения информации о состоянии здоровья пациента**

8.1. Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

8.2. Врачам и всему персоналу ГК МО «Здоровье» запрещается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.



|                         |  |           |  |
|-------------------------|--|-----------|--|
| <b>ГК МО «Здоровье»</b> | <b>Правила внутреннего распорядка для пациентов<br/>Группы компаний Медицинское объединение «Здоровье»</b> |           |  |
| Правила                 | П-07-2016  | Издание 1 | Дата ввода в действие<br>01 мая 2016 года. |

8.3. 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 и в иных целях.

8.4. Пациент ГК МО «Здоровье» имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся 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.

8.5. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту только лечащим врачом или заведующим отделением, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших возраста 18 лет, установленного в части 2 статьи 54 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан», и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется его законным представителям.

8.6. Информацию о состоянии здоровья не предоставляют пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информацию сообщают в деликатной форме пациенту или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

8.7. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

8.8. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

**8.9. Порядок ознакомления с первичной медицинской документацией в ГК МО «Здоровье», порядок предоставления копии медицинской карты, а также порядок получения медицинской карты с целью ознакомления с ней специалистов иных медицинских организаций регулируется Положением о порядке рассмотрения обращения граждан в ГК МО «Здоровье».**

8.10. Информация, составляющая врачебную тайну, предоставляется пациенту только при условии его личного обращения в ГК МО «Здоровье», либо его представителю при условии оформления нотариально доверенности, в которой отдельной строкой будет звучать право получения данным лицом сведений и документов, составляющих врачебную тайну.

В исключительных случаях информация, составляющая врачебную тайну может быть отправлена посредством Почты России, но только при условии направления в адрес ГК МО «Здоровье» письменного заявления от пациента с данной просьбой, указанием адреса. Подпись пациента на заявлении должна быть заверена нотариально.

## **9. Время работы ГК МО «Здоровье»**

9.1. Расписание работы ГК МО «Здоровье» утверждается Генеральным Директором, публикуется на сайте ГК МО «Здоровье» и предоставляется пациентам без ограничений по первой просьбе. Режим работы подразделений и графики работы врачей

|                         |  |           |  |
|-------------------------|--|-----------|--|
| <b>ГК МО «Здоровье»</b> | <b>Правила внутреннего распорядка для пациентов<br/>Группы компаний Медицинское объединение «Здоровье»</b> |           |  |
| Правила                 | П-07-2016  | Издание 1 | Дата ввода в действие<br>01 мая 2016 года. |

поликлиники утверждаются главным врачом по четвергам на менее чем на 2 недели вперед. Информация о режиме работы содержится в МИС и в регистратуре и предоставляется пациентам в момент обращения в регистратуру или в call-центр пациенту по первому требованию без ограничений.

С графиком приема пациентов должностными лицами ГК МО «Здоровье» можно ознакомиться на информационном стенде в холле МО «Здоровье». Обращение на имя главного врача ГК МО «Здоровье» можно направить напрямую посредством сайта через сервис «Задать вопрос главному врачу».

## **10. Информация о перечне видов медицинских услуг и порядке их оказания**

10.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителя» от 07.02.2002 г. № 2300-1; постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг" и лицензиями на осуществление медицинской деятельности.

10.2. Платные услуги предоставляются по ценам в соответствии с действующим прейскурантом, утверждённым Генеральным директором ГК МО «Здоровье».

ГК МО «Здоровье» имеет право устанавливать системы скидок при соблюдении особых условиях. Данные системы скидок предоставляются в отношении неограниченного круга лиц.

10.3. Информация о видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению Клиникой, а также порядок и условия их предоставления размещены на сайте или предоставляются пациенту по первому требованию работниками регистратуры.

10.4. Расчеты с пациентами за оказание медицинских услуг осуществляется через кассу с выдачей пациенту кассового чека, либо в безналичном порядке, либо через расчеты со страховыми компаниями.

## **11. Ответственность пациента за нарушение настоящих Правил**

11.1. При несоблюдении пациентом Правил внутреннего распорядка в ГК МО «Здоровье», ведущем к нарушению лечебно-охранительного, санитарно-эпидемиологического режимов и дестабилизации работы организации, к пациенту могут быть применены меры воздействия в соответствии с существующим законодательством Российской Федерации.

11.2. При несоблюдении пациентом Правил внутреннего распорядка ГК МО «Здоровье», которое повлекло за собой отказ лечащего врача от наблюдения за пациентом и его лечения при условии, что это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, а также в случае невозможности замены лечащего врача в связи с их отсутствием организация. Заключившая договор с пациентом вправе расторгнуть договор на предоставление платных медицинских услуг и отказать пациенту в дальнейшем предоставлении медицинских услуг.