

**«УТВЕРЖДАЮ»**

Директор общества с ограниченной  
ответственностью «СМП «ШАНС»

И.М.Авалиани

«30» декабря 2016 г.



## ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ ООО «СМП «ШАНС»

### **I. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка ООО «СМП «ШАНС» для пациентов (далее – МЕДИЦИНСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ) организационно-правовой документ, регламентирующий и определяющий в соответствии с действующим законодательством в сфере здравоохранения порядок поведения пациентов, обратившихся в МЕДИЦИНСКУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ, или находящихся в санитарном автотранспорте медицинской организации, а так же иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений (пациентом, его законным представителем и «СМП «ШАНС»).

1.2. Внутренний распорядок для пациентов и посетителей – это регламент (порядок), обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также соблюдение прав и обязанностей пациентов при получении медицинской помощи в МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в МЕДИЦИНСКУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ, разработаны в целях создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Правила включают:

- особенности внутреннего распорядка МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ при оказании скорой медицинской помощи при обслуживании вызовов, в санитарном автотранспорте;
- права и обязанности пациента;
- порядок представления информации о состоянии здоровья пациента;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций;
- ответственность, предусмотренную за нарушение Правил;
- режим работы МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей размещаются на информационном стенде на первом этаже здания в доступном для пациентов месте и на официальном сайте ООО «СМП «ШАНС» ([www.shans29.ru](http://www.shans29.ru)).

1.5. Отношения между МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

## **II. Порядок обращения пациентов в медицинскую организацию**

2. Скорая медицинская помощь оказывается населению бригадами по экстренным поводам и в угрожающих жизни ситуациях. Скорая медицинская помощь (СМП) оказывается нуждающимся круглосуточно и бесплатно.

2.1. Бесплатная скорая медицинская помощь предоставляется на основании порядка оказания скорой медицинской помощи.

2.3. В целях своевременного оказания медицинской помощи надлежащего объема и качества пациенты вызывают специалистов либо по номерам телефона МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, либо по другим возможным каналам. Вызовы принимаются согласно алгоритмов приема вызова.

Бригада скорой медицинской помощи не выезжает к больным для оказания медицинской помощи в рамках обязательного медицинского страхования, которым не требуется скорая медицинская помощь и способным лично обратиться в лечебное учреждение по месту жительства.

2.4. Пациент вправе самостоятельно обратиться к специалисту МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ по адресу г. Архангельск, ул. Суфтина, д. 18.

2.5. Все рабочие места в диспетчерской МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ оснащены средствами для записи разговоров и автоматическими определителями номеров телефонов.

2.6. Дежурный диспетчер – фельдшер по приему вызовов МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ в начале приема вызова обязан назвать вызывающему свою фамилию.

Для обеспечения более быстрого направления бригад скорой медицинской помощи и своевременного оказания медицинской помощи больному или пострадавшему, вызывающий обязан четко и точно ответить на все вопросы диспетчера, принимающего вызов.

Вызывающий обязан назвать фамилию, отчество, имя больного или пострадавшего, его возраст, адрес вызова (район города, улицу, номер квартиры, этаж, код и номер подъезда), возможные общеизвестные ориентиры, номер телефона и повод к вызову. Если неизвестна фамилия больного - указать пол и примерный возраст.

Вызовы от детей до 14 лет при отсутствии взрослых принимаются только в исключительных случаях.



При отсутствии точного адреса, причины обращения, вызов не принимается и бригада скорой медицинской помощи не выезжает.

Бригаде скорой медицинской помощи предоставляются (при наличии) документы больного или пострадавшего (паспорт или заменяющий его документ и страховой полис).

Вызывающий, допустивший в адрес персонала станции скорой медицинской помощи нецензурные выражения, а также виновный в преднамеренном необоснованном вызове бригады скорой медицинской помощи, привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством. Лицо, допустившее в адрес персонала бригады скорой медицинской помощи хулиганские действия, привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

В случаях агрессивной настроенности больных, пострадавших или их окружающих, в том числе находящихся в состоянии алкогольного опьянения, по отношению к персоналу бригады скорой медицинской помощи вызовы исполняются в присутствии сотрудников милиции.

В случае письменного отказа больного или его родственников от осмотра, медицинской помощи и транспортировки в стационар, предлагаемых работниками станции скорой медицинской помощи, жалобы на работу бригады скорой помощи признаются необоснованными.

Вопросы необходимости транспортировки больного или пострадавшего в стационар решаются медицинскими работниками бригады скорой медицинской помощи. Определение медицинских показаний для госпитализации лиц, доставленных бригадой скорой медицинской помощи, осуществляет врач приемного отделения в процессе осмотра и обследования пациента. Сопровождение больного или пострадавшего родными и знакомыми проводится с разрешения медицинских работников бригады скорой медицинской помощи при содействии медперсоналу МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ.

Сопровождение родными и знакомыми и помощь при транспортировке носилочного больного или пострадавшего в стационар – желательно.

В случае категорического отказа самого пациента от предложенной помощи или госпитализации при наличии показаний – он должен удостоверить свой отказ подписью после получения разъяснений о необходимости и последствиях отказа.

В случае письменного отказа больного или его родственников от осмотра, медицинской помощи и транспортировки в стационар, предлагаемых работниками станции скорой медицинской помощи, жалобы на работу бригады скорой помощи признаются необоснованными.

При обращении (доставке) лиц с травмами криминального (насильственного) характера или полученных в результате дорожно-транспортного происшествия – сотрудники обязаны информировать органы внутренних дел.

#### 2.7. Режим работы МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ - круглосуточный.

Работа сотрудников МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ – в режиме гибкого рабочего времени по скользящему графику в соответствии с утвержденным графиком работы на каждый месяц.

### **III. Права и обязанности пациента.**

#### 3.1. Пациент имеет право на:

- получение необходимой скорой медицинской помощи;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- уважительное, внимательное и гуманное отношение со стороны работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с действующим законодательством;
- обращение с жалобой к должностным лицам медицинской организации, а также к должностным лицам вышестоящей организации или в суд.
- создание условий для осмотра и обследования пациента с учетом возможных условий нахождения пациента (в помещении и на улице, времени года и погоды)
- осуществление транспортировки с учетом тяжести состояния здоровья, Сотрудник бригады скорой медицинской помощи оказывает только скорую медицинскую помощь и не является лечащим врачом. Соответственно – пациент не имеет права его выбора и на вызов направляется дежурная выездная бригада МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ.

Все медицинские вмешательства производятся только с письменного согласия пациента (или его законного представителя), кроме особых случаев,



когда тяжесть физического или психического состояния не позволяет пациенту принять осознанное решение, или в других случаях, предусмотренных законодательством.

Самовольный отказ пациента от осмотра, предлагаемой скорой медицинской помощи и доставке в медицинские организации для консультации и госпитализации – расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые СМП ответственности не несет. В случае отказа - делается запись о причинах отказа и принятых мерах для оказания пациенту возможной медицинской помощи.

### 3.2. Обязанности пациента и обратившегося в медицинскую организацию:

- взаимное доверие и взаимная ответственность, уважительное отношение к специалистам **МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**
- заботиться о собственном здоровье, принимать своевременные меры по его сохранению, укреплению и восстановлению, своевременно обращаться за медицинской помощью;
- соблюдать правила поведения в общественных местах;
- соблюдать настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов, бережно относиться к имуществу медицинской организации;
- соблюдать требования пожарной безопасности и санитарно-противоэпидемиологический режим;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании скорой медицинской помощи, доброжелательно относиться к другим пациентам;
- предоставлять сотрудникам скорой медицинской помощи достоверную и полную информацию о состоянии своего здоровья, информировать медицинских работников о ранее выявленных медицинских противопоказаниях к применению лекарственных средств, наследственных и перенесенных заболеваниях, об обращениях за медицинской помощью, а также об изменениях в состоянии здоровья;
- сообщать медицинским работникам о наличии заболеваний, представляющих опасность для здоровья населения, вируса иммунодефицита человека, а также соблюдать меры предосторожности при контактах с другими лицами;
- своевременно и точно выполнять медицинские предписания, содействовать специалистам **МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ** на всех этапах оказания медицинской помощи;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от медицинского вмешательства или о его прекращении;

- при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом персоналу.

- неукоснительно выполнять требования и предписания медицинских работников, сотрудничать с сотрудниками бригады при оказании медицинской помощи;

В помещениях и на территории МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ необходимо соблюдать чистоту.

Категорически запрещается:

- курить в зданиях, помещениях и на территории МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, распивать спиртные напитки, употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества;

- появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения (исключение - необходимость в экстренной и неотложной медицинской помощи);

- выбрасывать мусор, отходы в непредназначенные для этого места;

- пользоваться служебным телефоном.

- проведение фото и видео съемки без согласования с Главным врачом МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ;

Лицо, вызывающее бригаду скорой медицинской помощи:

- Организует встречу вызванной бригады скорой медицинской помощи у ворот дома или подъезда, чтобы максимально ускорить прибытие медицинского персонала к больному или пострадавшему.

- Обеспечивает беспрепятственный проход к больному или пострадавшему с аппаратурой и в обуви.

- Обеспечивает необходимые условия для оказания медицинской помощи.

- Изолирует домашних животных, которые могут причинить вред здоровью и имуществу персонала бригады скорой медицинской помощи.

- Оказывает содействие врачу в транспортировке больного или пострадавшего в машину и из машины, привлекая родственников и близких.

#### **IV. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента**

4.1. Информация, содержащаяся в медицинской документации, сведения о вызовах к больным и пострадавшим, выполненных бригадами скорой медицинской помощи, в соответствии с Основами законодательства об охране здоровья граждан составляют врачебную тайну, не подлежат



разглашению и без согласия пациента может предоставляться только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

4.2. Информация о состоянии здоровья и диагнозе пациента по телефону третьим лицам медицинскими работниками не предоставляется.

4.3. Информация о вызовах к больным и пострадавшим, выполненным бригадами скорой медицинской помощи, выдается по личному обращению гражданина или его законных представителей с предъявлением соответствующих документов. Информация о состоянии здоровья пациента в вышестоящие органы здравоохранения, правоохранительные органы, иные органы и организации предоставляется в случаях, предусмотренных законодательством, на основании запроса в письменной форме.

4.4. Каждый имеет право получить информацию о состоянии своего здоровья (в т.ч. о результатах обследования, установленном диагнозе, наличии и прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных последствиях медицинского вмешательства и результатах оказания скорой медицинской помощи) в доступной для него форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в оказании скорой медицинской помощи.

4.5. Врач может сообщать сведения о состоянии здоровья пациента ему или его законным представителям. В отношении несовершеннолетних лиц и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

4.6. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза – 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.

4.6. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

Совершеннолетний пациент вправе определить лиц, которым следует сообщать информацию о состоянии его здоровья.

## **V. Информация о видов платных медицинских услуг и порядке их оказания**

5.1. Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить услугу помимо Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи. Право оказания платных медицинских услуг МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ предусмотрено Уставом Общества, информация о них располагается доступном для пациентов месте и на официальном сайте ООО «СМП «ШАНС» ([www.shans29.ru](http://www.shans29.ru)).

5.2. Платные услуги предоставляются только при согласии пациента, который должен быть уведомлен об этом предварительно.

Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

5.3. При оказании пациенту платных услуг, в установленном порядке, заполняется медицинская документация.

5.4. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется на основании заключенного договора с выдачей бланка строгой отчетности пациенту.

Оплата любых услуг без выписки бланков строгой отчетности категорически запрещена.

Оплата медицинских услуг не предоставляет право внеочередного обслуживания в ущерб гражданам, получающим бесплатную медицинскую помощь в рамках территориальной Программы государственной гарантии.

## **VI. Порядок разрешения конфликтных ситуаций**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 02.05.2006г. № 59-ФЗ. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и приказом генерального директора МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ от 12.01.2015 № 01/02-О « О порядке рассмотрения обращения граждан».

6.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, согласно графика приема администрацией общества с ограниченной ответственностью «СМП «ШАНС»



граждан по личным вопросам или обратиться к администрации в письменном виде.

6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в регистрационную карту обращения граждан. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

6.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.5. Пациент в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

6.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

6.7. Письменное обращение, поступившее в администрацию МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

6.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию МЕДИЦИНСКУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

## **VII. Ответственность за нарушение настоящих Правил.**

Граждане обязаны соблюдать режим лечения, и правила поведения пациента в медицинских организациях (ФЗ № 323 от 21.11.2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан РФ»). В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ вправе делать им соответствующие замечания и применять иные предусмотренные законодательством России меры воздействия.

Нарушение настоящих Правил, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет ответственность, установленную действующим законодательством. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, причинение морального вреда работникам или причинение вреда деловой репутации МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ материального ущерба имуществу МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации. В случае причинения вреда имуществу МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ пациент, его законные представители и посетители несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

---