г. Санкт-Петербург, ул. Жукова, д. 3 лит А
www.aristomed.ru; medcenter@aristomed.ru
+7(812)443-86-59

УТВЕРЖДАЮ
Приказ №2от 25.04.2025 г.
_____ А. Ф. Котлярский

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ МЕДИЦИНСКОГО ЦЕНТРА «АРИСТОМЕД»

1.ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее – «Правила») являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента во время нахождения в Медицинском Центре «Аристомед» (далее – «Клиника»), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Клиникой. Настоящие правила также распространяются на потребителей немедицинских услуг.

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

1.3. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения причинения вреда жизни и здоровью посетителей Клиники, имуществу посетителей и Клиники, предотвращения уголовных и административных правонарушений, в том числе разглашения врачебной и личной тайны пациентов, соблюдения санитарно-эпидемиологических норм и правил запрещается:

- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения администрации;
- находиться в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- курить в помещении Клиники, а также на ее территории;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверью;
- выражаться нецензурно, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам Клиники;
- портить мебель, предметы интерьера, имущество других посетителей;
- приносить и употреблять на территории Клиники алкогольные, наркотические и иные токсические вещества;
- появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- проносить в Клинику огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- пользоваться на территории Клиники открытым огнём, пиротехническими устройствами

(фейерверками, петардами и т.п.)
- перемещаться по территории Клиники с крупногабаритными предметами, в т. ч. хозяйственными сумками, тележками, рюкзаками, вещевыми мешками, чемоданами, корзинами, передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах и всех подобных средствах в помещении Клиники и т. п. Если указанные предметы имеются при себе, пациент обязан их сдать в гардероб.
- пользоваться служебными телефонами без разрешения администрации;
- производить фото- и видеосъёмку без предварительного письменного согласия руководства; - размещать на территории объявления без согласования с руководством Клиники;
- пользоваться в кабинете специалиста мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры);
- входить без вызова в процедурный кабинет, кабинет ультразвуковой диагностики, кабинеты врачей-специалистов;
- присутствовать при выполнении пациенту медицинских вмешательств без разрешения медицинского работника;
- выносить из помещений Клиники документы, полученные для ознакомления или передачи другому сотруднику Клиники;
- изымать документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- оставлять без присмотра личные вещи;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- посещать Клинику с животными;
- преграждать проезд к Клинике машин экстренных служб (скорой медицинской помощи, МЧС России, МВД России и т. д.).

1.4. При обращении за получением услуг в Клинику пациент обязан:
- соблюдать санитарно-эпидемиологический режим (входить в Клинику в бахилах, верхнюю одежду оставлять в холле).
- соблюдать внутренний распорядок работы Клиники, тишину, чистоту и порядок;
- исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- выполнять требования и предписания лечащего врача;
- соблюдать рекомендуемую врачом диету;
- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- соблюдать правила личной гигиены, а также санитарно-гигиенические нормы;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу Клиники и других пациентов;
- предоставлять лечащему врачу информацию о состоянии своего здоровья, о противопоказаниях, аллергических реакциях, ранее перенесённых и наследственных заболеваниях;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медпомощи.

1.5. Специалистом (врачом) по согласованию с руководством Клиники может быть отказано в оказании помощи Пациенту за нарушение последним Правил внутреннего распорядка, если такой отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих.

1.6. Нарушением считается:
- пронос и/или употребление на территории Клиники алкогольных, наркотических и иных токсических веществ;
- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения (за

исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи);
- агрессивное, грубое или неуважительное отношение к персоналу или иным посетителям Клиники;
- неявка или несвоевременная явка на осмотр к врачу или на процедуру;
- несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- приём лекарственных препаратов по собственному усмотрению без согласования с врачом;
- нарушение иных обязанностей пациента и запретов, предусмотренных настоящими Правилами и действующим законодательством.

1.7. При обращении за получением услуг и их получении пациент имеет право на:
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также иных специалистов;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи, а также иных специалистов;
- выбор врача с учётом его согласия;
- обследование, лечение и нахождение в Клиники в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов. Все расходы, связанные с привлечением специалистов с целью проведения дополнительных консилиумов и консультаций по инициативе пациента, оплачиваются за счёт личных средств пациента. - облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение в установленном Клиникой порядке с жалобой к должностным лицам Клиники, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к главному врачу Клиники, должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками 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 законодательством; - 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.

1.8. Особенности внутреннего распорядка для лиц сопровождающих детей. Запрещается оставлять ребёнка без присмотра в помещениях Клиники. Ответственность за детей во время нахождения их на территории Клиники несут сопровождающие взрослые. При необходимости покинуть отделение, родитель или законный представитель должен оповестить об этом администратора либо лечащего врача. Сопровождающие взрослые должны следить за детьми во время подвижных игр в холлах Клиники. Напоминать детям, что нельзя громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми.

1.9. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном модуле в холле Клиники в доступном для пациентов месте. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте клиники.

1.10. Фото- и видеосъемка посетителей Клиники в местах общего пользования осуществляется в целях соблюдения требований законодательства к противопожарной, антитеррористической и иным видам безопасности и обрабатывается в соответствии с Политикой обработки персональных данных. Фото- видеосъемка пациента Клиники непосредственно при оказании медицинских услуг допускаются только с его письменного согласия.

1.11. В целях улучшения качества обслуживания ведется запись всех телефонных переговоров.

1.12. Правила Пользование парковкой Клиники размещаются на Сайте по усмотрению Клиники.

2. ГРАФИК РАБОТЫ КЛИНИКИ И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

2.1. График работы Клиники, ее должностных лиц определяется Правилами внутреннего трудового распорядка ООО «МЦ Аристомед».

2.2. Часы работы Клиники:
- будние дни: с 9-00 до 21-00
- суббота; воскресенье: с 10-00 до 18-00

2.2.3. График приема граждан главным врачом:

- среда: с 12-00 до 14-00

2.3. Клиника вправе изменять график работы, при условии размещения информации об изменении на информационных стендах Клиники не менее чем за 7 (семь) дней до изменения.

2.4. Информация о времени приема врачей всех специальностей с указанием часов приема, номеров кабинетов, а также о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения директором Клиники и главным врачом Клиники пациент может получить в регистратуре в устной форме.

2.5. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право обратиться в установленном Клиникой порядке с жалобой или предложением к должностным лицам Клиники.

2.6. Все жалобы и предложения пациентов принимаются в письменной форме, регистрируются администратором клиники и рассматриваются администрацией Клиники в течение 30 (тридцати) рабочих дней со дня, следующего за днем их получения.

2.7. Книга жалоб и предложений находится у Администратора.

3. УСЛОВИЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ С ИНФОРМАЦИЕЙ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

3.1. Вся медицинская документация (медицинская карта, история болезни, договор и пр.) является собственностью ООО «МЦ Аристомед» и хранится в соответствии с законодательством РФ.

3.2. Медицинская карта пациента ведется в Клинике в электронном виде в информационной системе (МИС).

3.3. Выдача документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность больного, Клиникой не осуществляется.

3.4. При получении медицинской помощи пациент имеет право на получение полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии своего здоровья.

3.5. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом в доступной форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии. 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.

3.6. Информация о состоянии здоровья пациента не сообщается членам его семьи без письменного согласия об этом с указанием лиц, которым может быть передана такая информация.

3.7. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю на основании подтверждающих их статус.

3.8. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

3.9. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации о ней у других специалистов.

3.10. Порядок выдачи копий и выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации, а также конкретизируется в локально-нормативных актах Исполнителя.

3.10.1. По письменному заявлению пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья (копия амбулаторной карты, выписки из амбулаторной карты), если в них не затрагиваются интересы третьей стороны – не позднее 30 календарных дней со дня получения заявления. Выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом и заверяются печатями Клиники.

3.11. По требованию пациента Клиника предоставляет документы, необходимые для получения налоговых вычетов в соответствии с налоговым законодательством. Документы выдаются не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня получения заявления.

4. УРЕГУЛИРОВАНИЕ КОНФЛИКТОВ

4.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ. 4.2. К числу наиболее типичных конфликтных ситуаций в сфере медицинской помощи относятся:
- оказание пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических и реабилитационных мероприятий);
- нарушения в работе, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);
- нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.

4.3. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Клиники согласно графику приема граждан или обратиться к администрации Клиники в письменном виде.

4.4. 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 в сроки, установленные действующим законодательством.

4.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством. Обращение подается в двух экземплярах: первый экземпляр – секретарю главного врача, а второй экземпляр остается на руках у лица, подающего обращение. На втором экземпляре проставляется входящий номер и дата.

4.6. 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.

4.7. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Клиники, в которую 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. Анонимные обращения не рассматриваются.

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

4.9. Письменное обращение, поступившее администрации Клиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.10. В случае обращения гражданина в виде жалобы на действия (бездействие), решение работника Клиники, такая жалоба в целях полного, объективного и всестороннего рассмотрения рассматривается Комиссией с участием работника Клиники (по его желанию), на действия (бездействие), на решение которого подана жалоба. Состав Комиссии определяется приказом главного врача. Работник Клиники, на действия (бездействие), решение которого подана жалоба, вправе представить письменное объяснение в течение 3 (трех) рабочих дней. Заседание Комиссии считается правомочным, если на нем присутствуют не менее трех человек. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие), решение работника Клиники Комиссия:
– признает правомерными действия (бездействие), решение работника;
– признает действия (бездействие), решение работника неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений;
– доводит результаты рассмотрения жалобы до сведения главного врача в виде письменного ответа пациенту. Результатом рассмотрения жалобы может быть полное, частичное удовлетворение заявленных претензий либо отказ в их удовлетворении с обоснованием причин. Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные и устные ответы. Сведения о рассмотрении письменной жалобы пациента (представителя) вносятся в журнал регистрации рассмотрения жалоб, который хранится у секретаря Комиссии.

4.11. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.12. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган или суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1. Отношения между Клиникой и пациентом (законным представителем) в части, не

регулируемой настоящими Правилами, регламентированы действующим законодательством РФ.

5.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

5.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Клиники, неисполнение законных требований работников Клиники, причинение морального вреда работникам Клиники, причинение вреда деловой репутации, нарушение Правил внутреннего распорядка, лечебноохранительного, санитарно-противоэпидемиологического режимов и санитарно-гигиенических норм, а также материального ущерба имуществу Клиники, влечёт ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

5.4. Посетители Клиники, нарушившие данные Правила внутреннего распорядка, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.