**УТВЕРЖДАЮ**

Директор

ООО «ЛДЦ «Семья и здоровье»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Сизова Я.П./

Приказ №14 от «17» марта 2025г.

Актуальная версия настоящего документа размещена в сети Интернет по адресу: https://health-and-family.ru/

Содержание настоящего электронного документа тождественно содержанию документа на бумажном носителе, хранящегося по адресу:

607060 Нижегородская обл., г. Выкса, ул. Ленина, д. 85,

607060 Нижегородская обл., г.Выкса ул.Ленина д.167а,

607060 Нижегородская обл., г.Выкса ул.Красные зори д.11 пом.73,

607010 Нижегородская обл., г.Кулебаки ул.войкова д.38а/6.

Настоящий электронный документ равнозначен документу, на бумажном носителе, хранящемуся по адресу:

607060 Нижегородская обл., г. Выкса, ул. Ленина, д. 85,

607060 Нижегородская обл., г.Выкса ул.Ленина д.167а,

607060 Нижегородская обл., г.Выкса ул.Красные зори д.11 пом.73,

607010 Нижегородская обл., г.Кулебаки ул.войкова д.38а/6

и имеет ту же юридическую силу.

**ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ООО «ЗДОРОВЬЕ» ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ (ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ, РОДСТВЕННИКОВ ПАЦИЕНТОВ, ПОСЕТИТЕЛЕЙ)**

**ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.** Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом РФ «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 г. № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006», Федеральным Законом «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29.11.2010г. № 326-ФЗ, Постановлением главного санитарного врача РФ от 18 мая 2010 года № 58 «Об утверждении Сан-ПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность», Приказом Министерства здравоохранения РФ от 15 декабря 2014 г. № 834н "Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков по их заполнению», Приказом Минздрава России от 05.08.2022 № 530н (ред. от 01.03.2024) "Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в стационарных условиях, в условиях дневного стационара и порядков их ведения", Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом ООО «ЛДЦ «Семья и здоровье», иными нормативно-правовыми актами.

**2.** Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов (законных представителей, родственников пациентов, посетителей) в медицинской организации и разработаны с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, обеспечения безопасности граждан при посещении ими медицинских организаций, а также обеспечения безопасности работников медицинских организаций. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

• правила поведения в медицинской организации ООО «ЛДЦ «Семья и здоровье» (далее – «Организация») для пациентов (законных представителей, родственников пациентов, посетителей) (далее - "Правила") являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с действующим законодательством в сфере здравоохранения поведение пациента (его законного представителя родственников пациентов, посетителей) во время нахождения в медицинской организации, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений при осуществлении медицинской деятельности.

**3.** Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах Организации, а также на сайте Организации в сети «Интернет» по адресу: //health-and-family.ru/.

4. Информация о порядке предоставления медицинских услуг на платной основе размещена на сайте Организации в сети «Интернет» по адресу: https://health-and-family.ru/services/paid/

**ИНФОРМАЦИЯ О ПРАВИЛАХ ЗАПИСИ НА ПЕРВИЧНЫЙ ПРИЁМ/КОНСУЛЬТАЦИЮ/ОБСЛЕДОВАНИЕ**

Запись на прием осуществляется по телефону, при личном обращении в регистратуру медицинской организации, путем электронной записи гражданина или его представителя через портал государственных услуг Российской Федерации [http://www.gosuslugi.ru/](https://internet.garant.ru/document/redirect/8500900/151) или региональный портал медицинских услуг [https://mis.mznn.ru/](https://internet.garant.ru/document/redirect/8500900/5963)) .

При обращении за медицинской помощью пациенту при себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность, СНИЛС, полис ОМС, данные обследований и список принимаемых лекарств с дозами по заболеванию, которое является причиной обращения.

БОЛЕЕ ПОДРОБНУЮ ИНФОРМАЦИЮ ВЫ МОЖЕТЕ УЗНАТЬ ПО ТЕЛЕФОНАМ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ:

+7 (83177) 3-29-13, 7-82-10, 3-75-21,3-40-27, +7(83176) 5-87-57, 5-26-67

607060 Нижегородская обл., г. Выкса, ул. Ленина, д. 85,

607060 Нижегородская обл., г.Выкса ул.Ленина д.167а,

607060 Нижегородская обл., г.Выкса ул.Красные зори д.11 пом.73,

607010 Нижегородская обл., г.Кулебаки ул.войкова д.38а/6

**ПАЦИЕНТАМ (ЗАКОННЫМ ПРЕДСТАВИТЕЛЯМ ПАЦИЕНТОВ) И ПОСЕТИТЕЛЯМ ЗАПРЕЩАЕТСЯ**

* Проносить в здания и служебные помещения Организации огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
* Проносить в здания и служебные помещения Организации крупногабаритные предметы (в т. ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т. п.);
* Находиться в служебных помещениях Организации без разрешения Администрации;
* Оставлять детей без присмотра;
* Выносить из Организации документы, полученные для ознакомления;
* Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
* Размещать в помещениях и на территории Организации объявления без разрешения администрации Организации;
* Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения Администрации Организации;
* Находиться в помещениях Организации в верхней одежде, грязной обуви;
* Преграждать проезд санитарного транспорта к зданию(ям) Организации.
* Проходить в здание и помещения Организации в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из зданий и помещений больницы сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.
* Вступать в пререкания и ссоры с персоналом Организации.
* Принимать пищу в коридорах, на лестничных маршах и других не приспособленных для этого помещениях.
* Курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе, других помещениях Организации, а также на ее территории.
* Мусорить в помещениях и на территории Организации, бросать на пол, в унитазы и раковины использованные марлю, вату и другой мусор.
* Сидеть на подоконниках, высовываться и переговариваться через окна.
* Играть в азартные игры в помещениях и на территории Организации.
* Громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми.

**ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

**Пациент имеет право на:**

* выбор лечащего врача;
* профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в Организации в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
* получение консультаций врачей-специалистов МО;
* облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
* получение информации о своих правах и обязанностях;
* получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
* выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
* защиту сведений, составляющих врачебную тайну пациента, а также персональных данных пациента;
* отказ от медицинского вмешательства;
* возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
* допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
* предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
* отказ от медицинского вмешательства;
* непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
* получение копий и выписок из медицинских документов;
* получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования, а также на платной основе;
* получение в доступной для него форме имеющуюся в медицинской организации 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.
* непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.
* получение на основании письменного заявления отражающих состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.
* Письменное и устное обращение к должностным лицам Организации, а также к вышестоящим должностным лицам и в суд.

**Пациент обязан:**

* принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
* находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Организации;
* проявлять в общении с медицинскими работниками уважение;
* своевременно являться на прием к врачу и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
* являться на лечение и диспансерные осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
* сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
* информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
* подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, либо отказ от вмешательств;
* ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
* своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
* немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
* посещать подразделения Организации и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы, указанными в направлении датой и временем;
* при посещении Организации надевать по требованию на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
* бережно относиться к имуществу Организации, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Организации.

**ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЛЕЧАЩЕГО ВРАЧА**

**Лечащий врач обязан:**

* Организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
* Предоставлять информацию о состоянии здоровья пациента;
* Разъяснять пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
* По требованию пациента или его законного представителя направлять пациента на консультации к врачам-специалистам;
* При необходимости созвать консилиум врачей.

**Лечащий врач вправе:**

* Лечащий врач по согласованию с главным врачом МО отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований.

**ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

* В случае нарушения настоящих Правил пациенты несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством.
* В случае причинения ущерба имуществу МО пациент обязан возместить причиненный ущерб в соответствии с нормами, установленными действующим гражданским законодательством.

**ОСОБЕННОСТИ ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ОРГАНИЗАЦИИ ПРИ ОКАЗАНИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ В АМБУЛАТОРНЫХ УСЛОВИЯХ**

* Пациенты в установленном порядке могут получить медицинскую помощь надлежащего объема и качества в соответствующем структурном подразделении Организации, которое оказывает медицинскую помощь в амбулаторных условиях. В таких подразделениях пациентам оказывается первичная медико-санитарная и специализированная медицинская помощь.
* При необходимости оказания медицинской помощи пациент обращается в регистратуру структурного подразделения, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу. Предварительная запись на прием к врачу осуществляется как при непосредственном обращении пациента, так и может осуществляться по телефону. При первичном обращении, в регистратуре на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного.
* Информацию о времени приема врачей с указанием часов приема и номеров кабинетов, а также о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, адрес Организации, стационаров, оказывающих экстренную помощь в течение суток, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно на информационных стендах, расположенных в помещениях Организации. Для удобства пациентов и учета их посещений в регистратуре пациенту предварительно выдается талон на прием к врачу установленной формы с указанием фамилии врача, номера очереди, номера кабинета и времени явки к врачу, или производится запись через электронные носители. Направления на медицинское вмешательство выдаются лечащим врачом.
* Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в плановом стационарном лечении, осуществляется в соответствии с порядками госпитализации, установленными в учреждении.
* Во время проведения лечения пациент обязан: являться на прием к врачу в назначенные дни и часы; соблюдать лечебно-охранительный режим, рекомендации и назначения лечащего врача, ознакамливаться и подписывать различные виды согласий/отказов.
* Пациент (его законный представитель) имеют право знакомиться с медицинской документацией и снимать копии в порядке, установленном действующим законодательством и локальными актами учреждения.

**ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА.**

Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (его представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами Организации. 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.

У лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - близким родственникам.

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

Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

**ПОРЯДОК ОЗНАКОМЛЕНИЯ ПАЦИЕНТА ЛИБО ЕГО ЗАКОННОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ С МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ, ОТРАЖАЮЩЕЙ СОСТОЯНИЕ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА**

1.Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента и находящейся в Организации.

2. Супруг (супруга), дети, родители, усыновленные, усыновители, родные братья и родные сестры, внуки, дедушки, бабушки либо иные лица, указанные пациентом или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, имеют право непосредственно знакомиться с медицинской документацией пациента, в том числе после его смерти, если пациент или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну в соответствии с частью 4 статьи 22 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (далее – Лица, имеющие право непосредственно знакомиться с медицинской документацией пациента).

Основаниями для ознакомления пациента, его законного представителя либо лица, имеющего право непосредственно знакомиться с медицинской документацией пациента с медицинской документацией, является поступление в Организацию запроса, в том числе в электронной форме, пациента, его законного представителя либо Лица, имеющего право непосредственно знакомиться с медицинской документацией пациента, о предоставлении медицинской документации для ознакомления (далее - письменный запрос).

Письменный запрос должен содержать следующие сведения:

а) фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;

б) фамилия, имя и отчество (при наличии) законного представителя пациента либо лица, имеющего право непосредственно знакомиться с медицинской документацией пациента;

в) место жительства (пребывания) пациента;

г) реквизиты документа, удостоверяющего личность лица, направившего запрос (номер и серия (при наличии), дата выдачи, наименование выдавшего органа);

д) реквизиты документа, подтверждающего полномочия (при наличии) законного представителя пациента (номер и серия (при наличии), дата выдачи, наименование выдавшего органа);

е) период оказания пациенту медицинской помощи в Организации, за который пациент, его законный представитель либо Лицо, имеющие право непосредственно знакомиться с медицинской документацией пациента, желает ознакомиться с медицинской документацией;

ж) почтовый (электронный) адрес для направления письменного ответа;

з) номер контактного телефона (при наличии).

Письменный запрос направляется по почте либо доставляется нарочно в медицинскую организацию (подразделение, ответственное за обработку входящей корреспонденции). Письменный запрос в электронной форме направляется на электронный адрес медицинской организации.

Поступивший письменный запрос, в том числе в электронной форме, в течение рабочего дня регистрируется в Организации. В течение рабочего дня после регистрации письменного запроса работник Организации доступными средствами связи, в том числе по номеру контактного телефона (при наличии) либо по электронной почте (при наличии), уведомляет лицо, направившее письменный запрос, о дате регистрации и входящем номере зарегистрированного письменного запроса.

Рассмотрение письменных запросов осуществляется Директором ООО «ЛДЦ «Семья и здоровье» или его уполномоченным заместителем.

В течение двух рабочих дней со дня поступления письменного запроса пациент, его законный представитель либо Лицо, имеющее право непосредственно знакомиться с медицинской документацией пациента, информируется доступными средствами связи, в том числе по номеру контактного телефона (при наличии) либо по электронной почте (при наличии), работником медицинской организации о дате, начиная с которой в течение пяти рабочих дней возможно ознакомление с медицинской документацией с учетом графика работы медицинской организации, а также о месте в медицинской организации, в котором будет происходить ознакомление.

Максимальный срок ожидания пациентом, его законным представителем либо Лицом, имеющим право непосредственно знакомиться с медицинской документацией пациента, предоставления возможности для ознакомления с медицинской документацией не должен превышать десяти рабочих дней со дня поступления письменного запроса.

Ознакомление пациента, его законного представителя либо Лица, имеющего право непосредственно знакомиться с медицинской документацией пациента, с медицинской документацией осуществляется в помещении медицинской организации в присутствии работника, ответственного за выдачу медицинской документации для ознакомления, с учетом графика работы Организации.

Перед передачей пациенту, его законному представителю либо Лицу, имеющему право непосредственно знакомиться с медицинской документацией пациента, для ознакомления оригинала медицинской документации до сведения указанного лица в устной форме доводится информация о необходимости аккуратного и бережного обращения с предоставленной для ознакомления медицинской документацией. В процессе ознакомления с медицинской документацией пациент, его законный представитель либо Лицо, имеющее право непосредственно знакомиться с медицинской документацией пациента, вправе выписывать любые сведения и в любом объеме, снимать копии с медицинской документации, в том числе с помощью технических средств.

В медицинскую документацию пациента вносятся сведения об ознакомлении пациента, его законного представителя либо Лица, имеющего право непосредственно знакомиться с медицинской документацией пациента, с данной медицинской документацией, с указанием даты поступления письменного запроса, даты ознакомления, фамилии, имени, отчества (при наличии) ознакомившегося лица, а также фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника, зафиксировавшего факт ознакомления, с проставлением подписи указанного работника.

Пациенты, которым оказывается медицинская помощь в стационарных условиях и в условиях дневного стационара, имеют право на ознакомление с медицинской документацией непосредственно в структурном подразделении медицинской организации, в котором они пребывают.

Сведения о наличии оснований для ознакомления с медицинской документацией непосредственно в структурном подразделении медицинской организации указываются в письменном запросе и заверяются подписью руководителя соответствующего структурного подразделения медицинской организации. Заведующий структурным подразделением медицинской организации обеспечивает возможность ознакомления пациента с медицинской документацией.

При оказании первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях пациент имеет право ознакомиться с записями, сделанными медицинским работником в медицинской документации во время приема (посещения на дому).

В случае ведения медицинской документации в форме электронных документов медицинская организация при поступлении письменного запроса пациента, его законного представителя либо Лица, имеющего право непосредственно знакомиться с медицинской документацией пациента, обязана ознакомить указанное лицо с данной документацией в соответствии с настоящим Порядком.

При необходимости и в целях реализации процедуры ознакомления с медицинской документацией, сформированной в форме электронных документов, медицинская организация предоставляет заверенную копию данной медицинской документации.

НАИМЕНОВАНИЕ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

ООО «ЛДЦ «Семья и здоровье»

ЮРИДИЧЕСКИЙ И ПОЧТОВЫЙ АДРЕС:

607060, Нижегородская область, г. Выкса, ул. Ленина, зд. 259

ФАКТИЧЕСКИЙ АДРЕС:

607060, Нижегородская область, г. Выкса, ул. Ленина, д.85

607060 Нижегородская обл., г.Выкса ул.Ленина д.167а,

607060 Нижегородская обл., г.Выкса ул.Красные зори д.11 пом.73,

607010 Нижегородская обл., г.Кулебаки ул.войкова д.38а/6

E-mail: [health-and-family@mail.ru](mailto:health-and-family@mail.ru)

Контактные телефоны:

+7 (83177) 3-29-13, 7-82-10, 3-75-21,3-40-27, +7(83176) 5-87-57, 5-26-67

ИНН: 5247048237,

ОГРН: 1085247000816

ГРАФИК РАБОТЫ:

c 8:00 до 20:00 без перерыва, без выходных

Обновлено «17» марта 2025 год.

Предыдущие версии размещены по адресу: https://health-and-family.ru/company/documents/