



Утверждаю  
Генеральный директор  
АО «ИНТЕРСЛУХ»  
«30» мая 2025 года  
Мильчакова Анастасия Сергеевна

## Правила внутреннего распорядка медицинской организации

### 1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка (далее - Правила) для пациентов медицинской организации являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента, его законного представителя, а также иных граждан во время нахождения в медицинской организации, и иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его законным представителем), посетителем и медицинской организацией.

1.2. Настоящие Правила обязательны для персонала, пациентов, представителей пациентов, а также иных лиц, обратившихся в медицинскую организацию или ее структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законодательством прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Законными представителями несовершеннолетнего являются родители, усыновители, опекуны, попечители, представители учреждений, на попечении которых находится несовершеннолетний (статья 64 Семейного кодекса РФ от 29.12.1995 № 223-ФЗ; статья 15 Федерального закона от 24.04.2008 № 48-ФЗ «Об опеке и попечительстве»).

### 2. Правила нахождения в медицинской организации

2.1. Все лица, находящиеся в медицинской организации, обязаны:

- соблюдать настоящие Правила, а также правила поведения в общественных местах;
- соблюдать чистоту и порядок, тишину и покой;
- бережно относиться к имуществу медицинской организации;
- соблюдать противоэпидемический режим медицинской организации;
- соблюдать интересы (права) лиц, работающих и (или) находящихся в медицинской организации.

2.2. В помещениях медицинской организации разрешается находиться без верхней одежды, в бахилах или сменной обуви.

### 3. Порядок обращения пациентов за медицинской помощью

3.1. Медицинская организация оказывает медицинскую помощь в соответствии с выданной лицензией на осуществление медицинской деятельности.

3.2. Для получения медицинской услуги пациент должен обратиться в медицинскую организацию лично, запись на прием может осуществляться следующим образом: лично, по телефону, через официальный сайт <http://intersluch.ru/>, intersluch.rф, через сайт иных агрегаторов, на которых размещена информация о записи на прием в медицинскую организацию. При необходимости врач, осуществляющий прием пациента, может его записать на прием самостоятельно.

3.3. В регистратуре медицинской организации при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (далее - медицинская карта), в соответствии с приказом Минздрава России от 15.12.2014 № 834н «Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков по их заполнению».

3.4. Медицинская карта является собственностью медицинской организации. Самовольный вынос медицинской карты из медицинской организации запрещен.

3.5. Медицинская карта переносится в кабинет сотрудником регистратуры или медицинской сестрой.

3.6. Информацию о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения руководителем медицинской организации и его заместителями пациент может получить у сотрудника регистратуры в устной форме и на официальном сайте медицинской организации.

3.7. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств станции скорой медицинской помощи.

3.8. Лечащий врач может отказаться (по согласованию с соответствующим должностным лицом) от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или настоящих правил внутреннего распорядка.

#### **4. Права и обязанности пациентов**

4.1. Пациент имеет право:

- на выбор медицинской организации и выбор лечащего врача (с учетом согласия врача), перевод к другому лечащему врачу при согласовании с руководителем медицинской организации при наличии необходимых условий;
- на соблюдение этических и моральных норм, а также уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских и иных работников медицинской организации;
- на получение информации о врачах, уровне их образования и квалификации, участвующих в оказании медицинской помощи;
- на получение медицинской помощи в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- на облегчение боли во время получения процедуры, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, утвержденными и доступными методами и лекарственными препаратами;
- на получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, в том числе сведений 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, а также выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- на сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте обращения пациента за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- на отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- на возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- на получение платных медицинских услуг в соответствии с действующим положением об оказании платных медицинских и прочих услуг;
- в случае нарушения своих прав, пациент, законный представитель может обратиться с жалобой в администрацию медицинской организации, в контролирующие организации, либо в суд.

4.2. Пациент обязан:

- соблюдать настоящие правила внутреннего распорядка, а также правила и нормы поведения в общественных местах;
- уважительно относиться ко всем лицам, находящимся в медицинской организации, в том числе к медицинским и иным работникам;
- заботиться о сохранении своего здоровья, соблюдать нормы личной гигиены и своевременно обращаться за медицинской помощью;
- соблюдать предписания и рекомендации медицинских работников, режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;
- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи,
- исполнять требования пожарной безопасности; при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- бережно относиться к имуществу медицинской организации и других пациентов, не оставлять без присмотра свои вещи.

## 5. На территории медицинской организации запрещено:

- находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения;
- изымать медицинские карты, какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- посещать медицинскую организацию с домашними животными;
- курить в помещениях и на территории медицинской организации;
- помещать на стендах объявления без разрешения администрации медицинской организации;
- приносить в медицинскую организацию и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества; спиртные напитки иные предметы и средства, наличие которых у пациента, его законного представителя или посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- находиться на территории медицинской организации в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения;
- вести аудио- или видеосъемку без разрешения администрации медицинской организации;
- соблюдать тишину, отключать звук мобильных при проведении аудиометрических исследований.

## 6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

6.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно или в письменном виде обратиться в администрацию медицинской организации согласно графику приема граждан.

6.2. На личном приеме пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность (законный представитель помимо документа, удостоверяющего личность, предоставляет документ, подтверждающий полномочия в отношении представляемого лица). Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале. 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 действующим законодательством.

6.4. Жалоба или обращение подается в письменном виде с предъявлением документа, удостоверяющего личность заявителя. В письменном обращении в обязательном порядке заявитель должен указать: наименование медицинской организации, в которое он направляет письменное обращение; фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица либо должность, а также свои фамилию, имя, отчество; почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; изложить суть предложения, заявления или жалобы; поставить личную подпись и дату.

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

6.6. Все поступающие в медицинскую организацию обращения рассматриваются в соответствии с Порядком организации работы по рассмотрению обращений граждан.

6.6.1 Претензии, непосредственно связанные с оказанием медицинской помощи, рассматриваются в течение 10 дней со дня его поступления.

6.6.2 Письменное обращение, поступившее в администрацию медицинской организации, рассматривается в течение 30 дней со дня его поступления.

6.7. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию медицинской организации, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6.8. Администрацией медицинской организации подлежат рассмотрению все жалобы и обращения граждан, за исключением анонимных.

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

6.10. Ответы на жалобы и обращения граждан, поступивших в медицинскую организацию электронно либо по почте, предоставляются только в той части, которая не затрагивает сведения, относящиеся к врачебной тайне.

6.11. Замечания, предложения, отзывы о работе медицинской организации можно записать в журнале отзывов и предложений, который находится в регистратуре. Данные заявления и предложения разбираются администрацией медицинской организации в обязательном порядке.

6.12. Пациент (законный представитель), в случае нарушения его прав, может также обратиться в территориальный отдел Управления Роспотребнадзора, территориальный орган Росздравнадзора либо в суд в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

#### **7. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента**

7.1. Сведения о состоянии здоровья предоставляются пациенту лично, а в отношении пациентов не достигших 15-ти летнего возраста, а больных наркоманией - 16-ти летнего возраста, лечащими врачами или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении только законным представителям в личной беседе (статья 22 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

7.2. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме.

7.3. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов в сроки, установленные действующим законодательством.

7.4. Предоставление вышеуказанных сведений и иной информации, составляющей врачебную тайну, допускается без согласия гражданина или его законного представителя строго в предусмотренных действующим законодательством случаях (статья 13 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

7.5. Другим лицам (в том числе родственникам) сведения о состоянии здоровья пациента предоставляются только с письменного разрешения пациента, заверенного нотариально.

#### **8. Ответственность**

8.1. Нарушение настоящих правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемиологического режимов, санитарно-гигиенических норм и противопожарной безопасности влечет за собой ответственность, установленную действующим законодательством Российской Федерации.

8.2. В случае нарушения настоящих правил, создающего угрозу окружающим лицам или имуществу, вызываются сотрудники правоохранительных органов.