

УТВЕРЖАЮ  
Директор Ассоциации  
Медико-социальной  
помощи «Наджа Альянс»  
Н.В. Пархомович  
10.01.2024



## ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

### 1. Общие положения

В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 №323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее – Правила) Ассоциации Медико-социальной помощи «Наджа Альянс» (далее – Ассоциация) являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации, правила поведения пациентов (их представителей) во время нахождения в Ассоциации, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и Ассоциацией.

1.2. Настоящие Правила включают:

- Порядок обращения;
- Права пациентов;
- Правила поведения пациентов и иных посетителей;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи справок, документов, выписок из медицинской документации;
- График работы;
- Ответственность за нарушение настоящих Правил.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов Ассоциации, их законных представителей, а также иных посетителей.

### 2. Порядок обращения пациентов

2.1. В целях недопущения случаев нарушения общественного порядка и предотвращения противоправных действий вход на территорию осуществляется при непосредственном контроле администраторов.

2.2. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является оформление информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство.

2.3. Информацию о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема - главным врачом, пациент может получить у дежурного администратора в устной форме, по телефонам и на официальном сайте Ассоциации МСП «Наджа Альянс».

### 3. Права пациентов

3.1. При обращении 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, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании медицинской помощи;



- паллиативную помощь в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения главного врача при согласии другого врача (не чаще одного раза в год);
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотрительных законодательством Российской Федерации;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- получение в доступной форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии здоровья.

3.2. Право на внеочередное оказание медицинской помощи имеют:

- участники Великой Отечественной войны, инвалиды Великой Отечественной войны и приравненные к ним категории граждан;
- лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»;
- военнослужащие, проходившие военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии в период с 22 июня 1941 года по 3 сентября 1945 года, не менее шести месяцев;
- военнослужащие, награжденные орденами или медалями СССР за службу в указанный период;
- члены семьи погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий;
- участники СВО и ветераны боевых действий;
- Герои Социалистического Труда;
- полные кавалеры ордена Славы;
- Герои Советского Союза;
- Герои Российской Федерации;
- члены семей Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы;
- полные кавалеры ордена Трудовой Славы;
- вдовы (вдовцы) Героев Социалистического Труда или полных кавалеров ордена Трудовой Славы, не вступившие в повторный брак (независимо от даты смерти (гибели) Героя Социалистического Труда или полного кавалера ордена Трудовой Славы);
- граждане, признанные пострадавшими от политических репрессий;
- лица, награжденные нагрудным знаком «Почетный донор России»;
- граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие радиационных катастроф и иные категории граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.3. Основанием для оказания медицинской помощи вне очереди является документ, подтверждающий принадлежность гражданина к одной из категорий граждан, которым в соответствии с законодательством Российской Федерации предоставлено право на внеочередное оказание медицинской помощи.

3.4. Гражданин, имеющий право на внеочередное оказание медицинской помощи, обращается непосредственно к дежурному администратору, работники которой организуют ему внеочередной прием главного врача, дежурного врача при наличии медицинских показаний и отсутствии записанного на это время пациента.



#### 4. Правила поведения пациентов и иных посетителей

4.1. Пациент, его законный представитель, иные посетители обязаны:

- соблюдать настоящие Правила;
- соблюдать нормы поведения в общественных местах;
- соблюдать тишину, чистоту и порядок в помещениях;
- бережно относиться к имуществу;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- уважительно относиться к другим пациентам;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников;
- предоставлять медицинскому работнику, оказывающему медицинскую помощь, известную достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- выполнять медицинские предписания, находясь на лечении, соблюдать режим лечения;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: входить в отделения в бахилах, без верхней одежды;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам.

4.2. Пациенты и иные посетители не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме, является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях. При этом (Работники) вправе осуществлять (производить) фотосъемку, звуко- и видеозапись лиц, находящихся на территории и использовать полученные материалы в качестве доказательства правонарушения. Ознакомившись с настоящими Правилами, пациент и иные посетители считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото- и киносъемки, звуко- и видеозаписи.

4.3. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористических актов, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- проносить на территорию крупногабаритные вещи (хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины, коробки и др.);
- проносить огнестрельное, газовое и холодное оружие, легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, колющие и легко бьющиеся и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- посещать с домашними животными;
- курить на территории, в том числе на крыльце, лестничных площадках, в туалетах, в коридорах, кабинетах и других помещениях;
- находиться на территории и помещениях, в состоянии алкогольного, наркотического и иного токсического опьянения самовольно проникать в служебные помещения;
- пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.);



- пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Перед входом в кабинет врача рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;
- выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и работникам, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием. Все претензии излагаются пациентами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, и/или настоящими Правилами;
- производить фото - и видеосъемку на территории без предварительного разрешения руководства;
- осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц. Размещать в помещениях и на территории объявления без разрешения руководства;
- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях.

## **5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций**

5.1 Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководству в письменном виде.

5.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в Журнал приема по личным вопросам. 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, о чем делается запись в Журнале приема по личным вопросам. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

5.5. Пациент (его законный представитель) в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, 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, либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.6. Письменное обращение, поступившее руководству, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

5.7. Ответ на письменное обращение, поступившее руководству, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

6.1. Информация о состоянии здоровья (далее – Информация) предоставляется пациенту (его законному представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением, главным врачом. Информация должна содержать сведения о результатах анализов, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске,



возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

6.2. Информация не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация сообщается в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге, законному представителю), 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.

6.3. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация предоставляется законному представителю.

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

6.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

## **7. Порядок выдачи справок и документов, выписка из медицинской документации**

7.1. Порядок выдачи документов, выписка из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.

7.2. Для проставления заверяющих печатей на медицинской документации (справках, выписках и др.) пациенты обращаются к главному врачу.

7.3. Медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, отражающие состояние здоровья пациента, предоставляются на основании письменного заявления пациента либо его законного представителя.

## **8. График работы**

### **8.1. Режим работы:**

Понедельник-пятница с 08.00 до 16.00

Суббота, воскресенье – выходной

#### **Кабинет паллиативной медицинской помощи:**

Понедельник с 08.00 до 11.00

Вторник с 11.00 до 14.00

Среда с 14.00 до 17.00

Четверг с 08.00 до 11.00

Пятница с 11.00 до 14.00

Суббота-воскресенье – выходной

#### **Стационар работает - круглосуточно**

Госпитализация плановая по предварительной записи

#### **Приём граждан по личным вопросам**

Понедельник-четверг с 18:00 до 20:00

График работы в предпраздничные и праздничные дни может отличаться, обо всех изменениях в графике работы, можно узнать по телефонам дежурных администраторов, указанных на официальном сайте, либо при непосредственном обращении.

8.2. График работы должностных лиц определяется Правилами внутреннего трудового распорядка с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации, и размещается на официальном сайте Ассоциации МСП «Наджа Альянс».

8.3. Прием пациентов (их законных представителей) главным врачом осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на официальном сайте или при обращении в Ассоциацию.



## 9. Ответственность за нарушение настоящих Правил

9.1. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

9.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, работники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников охраны и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

9.3. Воспрепятствование осуществлению оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка на территории Ассоциации, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

### Распорядок дня для пациентов стационарного отделения Ассоциации Медико-социальной помощи «Наджа Альянс»

Время	Мероприятия
06.30–07.00	Измерение температуры (лежа в постели)
07.00–08.00	Подъем, утренний туалет (гигиенические процедуры)
08.00–09.00	Сдача крови для исследования, подготовка к диагностическим исследованиям
09.00–09.30	Завтрак
09.30–10.00	Обход врачей
10.00–13.00	Лечебные процедуры, исследования, консультации специалистов
13.00–14.00	Обед
14.00–16.00	Послеобеденный отдых
16.30–17.00	Измерение температуры тела
17.00–18.00	Ужин
20.00–22.00	Вечерние процедуры, вечерний туалет (гигиенические процедуры), подготовка ко сну
22.00–06.30	Сон

### Перечень продуктов, разрешенных для передачи пациентам Ассоциации Медико-социальной помощи «Наджа Альянс»

Продукты	Диеты	Количество продуктов
Молоко пастеризованное	ОВД, ОВД-1, ОВД-2, ОВД-3, ЩД, ЩД-1	0,5 л
Кефир и молочнокислые продукты	ОВД, ОВД-2, ОВД-3	0,5 л
Масло сливочное	ОВД, ОВД-1, ОВД-2, ОВД-3, ЩД, ЩД-1	100 г
Сливки	ОВД	100 г.
Печенье	ОВД, ОВД-2	200-300 г



Конфеты (зефир, пастила, мармелад)	ОВД, ОВД-2, ЩД	200-300 г
Варенье (джем)	ОВД, ОВД-2, ЩД	0,5 кг
Фрукты (абрикосы, персики, яблоки, сливы)	ОВД, ОВД-2, ОВД-3	не более 1 кг
Фрукты (виноград, бананы)	ОВД, ОВД-2	не более 1 кг
Свежие овощи (огурцы, помидоры)	ОВД, ОВД-2, ОВД-3	не более 0,5 кг
Соки (фруктовые, овощные)	ОВД, ОВД-1, ОВД-2, ОВД-3, ЩД	не более 1 л
Минеральная вода	ОВД, ОВД-1, ОВД-2, ОВД-3, ЩД	не более 1,5 л
Хлебобулочные изделия	ОВД, ОВД-2, ОВД-3	не более 0,5 кг

Условия для хранения продуктов (передач) пациентов в стационарном отделении:

1. Хранение продуктов (передач) допускается только с разрешения лечащего врача, в соответствии с назначенной диетой, при условии соблюдения температурного режима (от +4 до +8).

2. Срок хранения продуктов с момента (даты) вскрытия заводской упаковки не более 24 часов.

3. Готовые блюда (домашнего приготовления) должны быть употреблены в течение 2 часов от момента (даты) передачи пациенту.

4. Продукты в холодильнике должны храниться в целлофановых пакетах с указанием ФИО пациента, номера палаты, даты.

5. Ежедневно дежурная медицинская сестра отделения проверяет соблюдение правил и сроков годности (хранения) пищевых продуктов, хранящихся в холодильниках и тумбочках.

6. Пищевые продукты с истекшим сроком годности, хранящиеся без целлофановых пакетов (в холодильнике), без указания фамилии и номера палаты больного, а также имеющие признаки порчи, подлежат утилизации в пищевые отходы.

#### **Перечень продуктов, запрещенных для передачи пациентам Ассоциации Медико-социальной помощи «Наджа Альянс»**

- паштеты, студни, заливные (мясные, рыбные), изготовленные в домашних условиях;
- куры, цыплята отварные;
- пельмени, блинчики, беляши с мясом;
- заправленные винегреты, салаты (овощные, рыбные, мясные);
- кондитерские изделия с заварным кремом и кремом из сливок;
- бутерброды с колбасой, ветчиной, рыбой и т. д.;
- простокваши (самоквасы), творог домашнего изготовления;
- сырые яйца;
- консервированные продукты домашнего приготовления;
- алкогольные напитки.



