

Приложение №1 к приказу  
АНО ВО «МедСкиллс»  
от 03.07.2023 №44

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МЕДСКИЛЛС»  
(ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ МЕДИЦИНСКИХ И  
ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИХ РАБОТНИКОВ)  
АНО ВО «МедСкиллс»**

---



УТВЕРЖДАЮ

Ректор АНО ВО «МедСкиллс»

*В.А. Протопопова*  
В.А. Протопопова

03 июля 2023 г.

**ПРАВИЛА**

**внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг  
Автономной некоммерческой организации высшего образования  
«МедСкиллс» (Институт профессионального развития медицинских и  
фармацевтических работников)**

ПРИНЯТО

Решением Ученого совета

АНО ВО «МедСкиллс»

протокол от 03.07.2023 №1

Ростов-на-Дону  
2023

## **1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг Автономной некоммерческой организации высшего образования «МедСкиллс» (Институт профессионального развития медицинских и фармацевтических работников) (далее – Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», иными нормативными актами Автономной некоммерческой организации высшего образования «МедСкиллс» (Институт профессионального развития медицинских и фармацевтических работников) (далее – АНО ВО «МедСкиллс»).

Правила являются организационно-правовым документом для пациентов, определяющим порядок обращения потребителя медицинских услуг в АНО ВО «МедСкиллс», его права и обязанности, правила поведения в АНО ВО «МедСкиллс», осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации и распространяющий свое действие на всех лиц, обращающихся за медицинской помощью.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- Общие положения;
- Порядок обращения потребителя медицинских услуг;
- Права и обязанности пациента;
- Правила поведения пациентов и их законных представителей в АНО ВО «МедСкиллс»;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между АНО ВО «МедСкиллс» и пациентом;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента.

1.3. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в АНО ВО «МедСкиллс», разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила должны находиться в доступном для пациентов месте, а также размещаться на официальном сайте в сети Интернет.

1.5. С Правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно.

1.6. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законными представителями несовершеннолетних посетителей являются их родители.

## **2. Порядок обращения потребителя медицинских услуг**

2.1. В АНО ВО «МедСкиллс» оказывается первичная специализированная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях.

2.2. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал АНО ВО «МедСкиллс» направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.

2.3. В случае обращения пациентов в АНО ВО «МедСкиллс», в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, АНО ВО «МедСкиллс» передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения АНО ВО «МедСкиллс».

2.4. В случае обращения в АНО ВО «МедСкиллс» пациента с карантинным инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на заболевание, подается экстренное извещение об инфекционном заболевании, остром профессиональном отравлении в ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ростовской области».

2.5. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру АНО ВО «МедСкиллс», обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу.

Режим работы АНО ВО «МедСкиллс» - с понедельника по субботу с 08.30 до 20.55 часов.

Предварительная запись пациента на прием к врачам-специалистам также может осуществляться непосредственно в регистратуре, а также через по телефону: и через официальный сайт в сети Интернет: <https://med-skills.ru/>

2.6. Прием пациентов врачами АНО ВО «МедСкиллс» проводится согласно графику.

2.7. При входе в АНО ВО «МедСкиллс» пациенту рекомендуется надеть бахилы или переобуться в сменную обувь.

2.8. Информацию о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам пациент может получить в регистратуре в устной форме, в том числе по телефону, с помощью информационных стендов, расположенных в АНО ВО «МедСкиллс», а также на официальном сайте: <https://med-skills.ru/>.

2.9. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года.

2.10. При обращении пациента в АНО ВО «МедСкиллс» заводится медицинская карта, для оформления которой пациент сообщает свои паспортные данные.

2.11. Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика его работы и желания пациента.

2.12. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.

2.13. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить АНО ВО «МедСкиллс» по телефону в возможно короткие сроки.

2.14. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

2.15. При обращении в АНО ВО «МедСкиллс» пациент предоставляет документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес фактического места жительства и контактный телефон.

2.16. В праздничные дни приём осуществляется по графику АНО ВО «МедСкиллс».

### **3. Права и обязанности пациента**

**3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:**

3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников АНО ВО «МедСкиллс» и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

3.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

3.1.3. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

3.1.4. Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

3.1.5. Обращение с жалобой к должностным лицам АНО ВО «МедСкиллс»;

3.1.6. Сохранение работниками АНО ВО «МедСкиллс» 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 законодательными актами;

3.1.7. 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;

3.1.8. Иные права, предусмотренные Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

**3.2. Пациент обязан:**

3.2.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

3.2.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью;

3.2.3. Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

3.2.4. 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; пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем

здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.

3.2.5. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации врача;

3.2.6. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

3.2.7. Соблюдать правила для потребителей медицинских услуг АНО ВО «МедСкиллс»;

3.2.8. Бережно относиться к имуществу АНО ВО «МедСкиллс»;

3.2.9. Уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;

3.2.10. Соблюдать правила пожарной безопасности, правила поведения в общественных местах;

3.2.11. Не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом своих обязанностей;

3.2.12. Выполнять иные обязанности, предусмотренные Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

#### **4. Правила поведения пациентов и их законных представителей в АНО ВО «МедСкиллс»**

4.1. Пациенту запрещается:

4.1.1. Проносить в здания и кабинеты АНО ВО «МедСкиллс» огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

4.1.2. Проносить крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т. п.);

4.1.3. Мусорить в помещениях и на территории АНО ВО «МедСкиллс», бросать на пол, в унитазы и раковины использованные марлю, вату и другой мусор, выбрасывать мусор из окон;

4.1.4. Курить, а также приносить, употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства в помещении;

4.1.5. Громко разговаривать, шуметь;

4.1.6. Являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;

4.1.7. Выносить из АНО ВО «МедСкиллс» медицинские документы, полученные для ознакомления, изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов;

4.1.8. Размещать в помещениях и на территории объявления без разрешения администрации;

4.1.9. Производить аудио, фото и видеосъемку в которых возникает риск нарушения врачебной тайны в отношении других пациентов и посетителей АНО ВО «МедСкиллс»;

4.1.10. Посещать АНО ВО «МедСкиллс» с животными.

4.2. Нахождение сопровождающих, кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.3. В помещениях АНО ВО «МедСкиллс» необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено.

4.4. Рекомендовано соблюдать правила личной гигиены.

4.5. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

4.6. Персонал АНО ВО «МедСкиллс» имеет право удалить пациента из медицинской организации в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

## **5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между АНО ВО «МедСкиллс» и пациентом**

5.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обратиться с обращением, которое подается через регистратуру и передается на рассмотрение главному врачу. Обращение может быть изложено в книге жалоб и предложений, либо направлено на сайт АНО ВО «МедСкиллс» в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

5.2. Обращение пациента рассматривается в установленные законом сроки в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 и законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» с момента её получения АНО ВО «МедСкиллс». Ответ на обращение в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу, либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время. Ответ на обращение, размещенное на сайте АНО ВО «МедСкиллс», направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

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

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики форме лечащим врачом или иными должностными лицами АНО ВО «МедСкиллс».

6.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медработниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.

6.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

6.4. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов о законном представительстве.

## **7. Порядок внесения изменений в Правила**

7.1. При необходимости в Правила вносятся изменения, дополнения, подлежащие процедуре согласования и утверждения.

7.2. Изменения вносятся приказом ректора АНО ВО «МедСкиллс» на основании решения ученого совета.

## **8. Срок действия Правил**

8.1. Настоящие Правила принимаются на неопределенный срок.

8.2. После принятия новой редакции Правил и утверждения их приказом ректора АНО ВО «МедСкиллс» предыдущее утрачивают силу.