

# Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Семейная Клиника «Здоровье»



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ООО «СК «Здоровье»  
И.В. Берлова

## 1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Семейная клиника «Здоровье» (далее – Правила) являются локальным нормативно-правовым актом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения права, обязанности и правила поведения пациента во время нахождения в ООО «Семейная клиника «Здоровье» (далее – Клиника), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его законным представителем), Клиникой и ее сотрудниками.

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

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- график работы Клиники и ее должностных лиц;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;
- ответственность пациента за нарушение настоящих Правил

## 2. Порядок обращения пациентов в Клинику

2.1. Клиника является медицинской организацией, оказывающей амбулаторно-поликлиническую медицинскую помощь согласно выданной лицензии Л041-01139-37/00323520. В Клинике пациентам предоставляются медицинские услуги на платной основе, в соответствии с договором на оказание платных медицинских услуг.

2.2. В Клинику обращаются пациенты, нуждающиеся в плановом специализированном квалифицированном обследовании и лечении.

2.3. В случаях обращения граждан в состоянии, требующем срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью), медицинские работники Клиники оказывают экстренную (неотложную) медицинскую помощь в пределах имеющихся возможностей, организуют вызов бригады скорой медицинской помощи с последующим направлением в лечебное учреждение по профилю возникшего состояния.

2.4. Медицинская помощь в Клинике осуществляется на основании предварительной записи. Организация предварительной записи пациентов на приём к врачу осуществляется в регистратуре Клиники, как при их непосредственном обращении, так и по телефону и через интернет-сайт Клиники. Возможно оказание медицинских услуг пациентам в порядке живой очереди в случае неявки планового пациента. Преимущество отдаётся пациентам, явившимся по предварительной записи. В случае опоздания пациента Клиника вправе отказаться от оказания медицинской услуги и перенести приём на другое время, согласованное с пациентом. В случае невозможности явки пациент обязуется уведомить заблаговременно регистратуру Клиники о своей неявке.

2.5. Непосредственно перед приемом врача пациент обязан обратиться в регистратуру.

2.6. При первичном или повторном обращении в регистратуру Клиники пациент

или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт). В регистратуре отделения Клиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного (форма 025/у), в которую вносятся сведения о пациенте (фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт).

В момент оформления амбулаторной карты, между пациентом и Клиникой заключается Договор об оказании платных медицинских услуг. Пациент знакомится с Правилами внутреннего распорядка Клиники. Подписание вышеуказанного договора означает, что пациент с Правилами ознакомлен и обязуется их выполнять.

Оформляется информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство по утверждённой форме.

**Оформление вышеуказанных документов является основанием для оказания медицинских услуг пациенту.**

*Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в регистратуре. Не допускается вынос медицинской карты из Клиники без разрешения руководства Клиники.*

Медицинские карты пациентов, не посещающих Клинику в течение 3-х лет, передаются на хранение в архив Клиники.

2.7. Предварительная запись больных на прием к врачам - специалистам и медицинские манипуляции осуществляется:

- при непосредственном обращении пациента в регистратуру Клиники;
- по телефону Клиники.
- по заявке на сайте Клиники.

2.8. Информацию о перечне медицинских услуг их стоимости, времени приёма врачей всех специальностей во все дни недели, с указанием часов приема и номеров кабинетов, о порядке предварительной записи на приём к врачам, о времени и месте приёма пациентов руководства Клиники пациент может получить на сайте, по телефону, в регистратуре в устной форме и наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холле Клиники.

2.9. Приём пациентов в возрасте до 15 лет осуществляется в присутствии родителей или других законных представителей пациента.

2.10. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете врача допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения требований Российского законодательства.

2.11. Категорически запрещается пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований или консультации врача.

2.12. Клиника вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в случае хулиганского поведения пациента, поведения пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала Клиники, либо имуществу Клиники, при невыполнении пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящим Положением и договором, если таковое может привести к некачественному выполнению медицинской услуги.

2.13. В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться в администрацию Клиники по графику приёма должностными лицами Клиники граждан.

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

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

- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

- выбор врача и выбор медицинской организации;
- уважительное и гуманное отношение со стороны работников Клиники и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- получение платных медицинских услуг в соответствии с Прейскурантом цен на медицинские услуги, оказываемые Клиникой;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультации врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.

В отношении несовершеннолетних, возраст которых не достиг 15 лет, и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными предоставление информации осуществляется их законным представителям лечащим врачом, главным врачом или другим специалистом, принимающим непосредственное участие в обследовании и лечении пациента;

Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли, за исключением случаев, установленных законодательством Российской Федерации.

В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме пациенту и членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;

### 3.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- предъявить оригиналы следующих документов:
  - паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта,
    - для представителя гражданина, в том числе законного:*
    - документ, удостоверяющий личность, и документ, подтверждающий полномочия представителя.
    - в случае изменения места жительства: документ, подтверждающий факт изменения места жительства;
    - представить необходимые для ведения персонифицированного учета сведения: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, место рождения, гражданство, данные документа, удостоверяющего личность, место жительства, место регистрации, дата регистрации, контактная информация.
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинских услуг.
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесённых и наследственных заболеваниях.
- выполнять медицинские предписания.

- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.
- немедленно информировать лечащего врача об изменении (ухудшении) состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения.
- соблюдать Правила внутреннего распорядка Клиники для пациентов и бережно относиться к имуществу Клиники.
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (ходить в Клинике в бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе).
- исполнять требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности.

### 3.3. При нахождении на территории Клиники запрещается

- курение в здании, а также на территории Клиники и на расстоянии менее 15 метров, согласно Федеральному закону от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».
- распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ.
- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения.
- нахождения в верхней одежде, без сменной обуви (бахил).
- громко разговаривать, шуметь.
- пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследования.
- выбрасывание мусора, отходов в непредназначенные для этого места

## 4. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, главным врачом или иными должностными лицами Клиники.

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. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

4.2. В отношении несовершеннолетних и 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, супругу (ге), а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.

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

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

4.5 Медицинская документация, оформляемая при обращении пациента в Клинику является собственностью Клиники.

у Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в специально отведённом для этого месте в присутствии представителя Клиники, получать консультации по ней других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья. Выдача копий и ознакомление организовывается на

основании письменного заявления, согласованного главным врачом Клиники. Не допускается передача первичной медицинской документации на руки пациентам.

## **5. График работы Клиники и ее должностных лиц**

5.1. График работы Клиники и ее должностных лиц определяется Правилами внутреннего распорядка Клиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

Режим работы Клиники и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (график работы) а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

## **6. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой**

6.1 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 Клиники, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);

- преждевременное прекращение лечения, приведшее к ухудшению состояния больного;

- нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.

6.2. Письменная претензия подаётся в следующем порядке: первый экземпляр - секретарю директора, а второй экземпляр остаётся на руках у лица, подавшего претензию. При этом следует получить подпись секретаря с указанием входящего номера либо подпись главного врача, администратора с указанием даты (в случае неотложной ситуации – времени подачи претензии) и подписи лица, принявшего претензию.

Претензия должна содержать конкретную информацию, вопросы и чётко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учёбы), номера телефона. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены. В случае, если обстоятельства дела требуют немедленного и неординарного реагирования на ситуацию, претензия может быть направлена сразу в несколько инстанций.

Ответ пациенту на претензию предоставляется в письменном виде в течение 10 дней с момента подачи жалобы.

В спорных случаях пациент имеет право обращаться в органы государственной власти, осуществляющие контроль за деятельностью организаций здравоохранения, или суд в порядке, установленном действующим законодательством.

Оспаривание качества оказанных услуг Заказчик осуществляет путём проведения согласованной с Исполнителем независимой экспертизы.

## **7. Ответственность за нарушение Правил.**

7.1. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (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.

7.2. В случае нарушения пациентом и иными посетителями настоящих Правил, работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим

законодательством. В случае выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться в случае и объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещения Клиники сотрудниками правоохранительных органов.

7.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Клиники, причинение морального вреда работникам Клиники, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Клиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.