

**Правила внутреннего
распорядка для
пациентов
ООО «Семейная клиника №1»**

2022 год

«Согласовано» Главный врач ООО «Семейная клиника №1» Капелюх Н. В.	«Утверждаю» И.о. директора ООО «Семейная клиника №1» Тен Э. Д.
---	---

1. Общие положения.

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - Правила) являются организационно - правовым документом, локальным нормативным актом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациента и иных лиц, обратившихся в ООО «Семейная клиника №1» (далее клиника) а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и клиникой.

1.2. Правила определяются в соответствии с законодательством Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», иными нормативными правовыми актами, приказами и распоряжениями директора, главного врача клиники и иными локальными нормативными актами. Настоящие правила размещаются для всеобщего ознакомления в регистратуре либо на информационном стенде клиники, а также на официальном сайте

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов (их представителей), а также иных лиц, обратившихся в клинику, разработаны в целях реализации прав пациента, предусмотренных законодательством об охране здоровья граждан в Российской Федерации, создания наиболее благоприятных условий оказан пациенту доступной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

При посещении клиники количество сопровождающих лиц не должно превышать одного человека.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- 1.4.1. Порядок обращения пациента в клинику;
- 1.4.2. Условия предоставления диагностического обследования;
- 1.4.3. Права и обязанности пациента;
- 1.4.4. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Организацией и пациентом;
- 1.4.5. Порядок предоставления информации о диагностике обследования пациента;
- 1.4.6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации

пациенту или другим лицам;

1.4.7. График работы Организации и ее должностных лиц;

1.4.8. Условия предоставления платных медицинских услуг (при их наличии).

1.5. Основные понятия:

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

1.5.1. **Медицинская услуга** - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение;

1.5.2. **Пациент** - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;

1.5.3. **Посетитель клиники** - физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Организации, в том числе сопровождающее пациента, для которого Организация не является местом работы;

1.5.4. **Медицинский работник** - физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в медицинской организации и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности, либо физическое лицо, которое является индивидуальным предпринимателем, непосредственно осуществляющим медицинскую деятельность;

1.5.5. **Лечащий врач** - врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения;

1.5.6. **Законный представитель** - физическое лицо, являющееся представителем пациента.

2. Порядок обращения в медицинский центр.

2.1. Гражданин имеет право посещать медицинскую Организацию и врача, который будет проводить обследование.

2.2. При обращении в клинику пациенту предоставляется для ознакомления и подписания информированное добровольное согласие на определенные виды медицинских услуг и проведение сопутствующих процедур и согласие на обработку персональных данных.

2.3. Условия и порядок записи на диагностическое обследование в клинику:

- непосредственная запись в колл-центре Организации только по телефонам: 8 (4242) 240-250, 220-600, 226-622;

-при записи пациенту задается ряд вопросов оператором колл-центра, ответы на которые координируют дату и время приема пациента;

2.4. Плановая медицинская помощь предоставляется с учетом следующих условий:

- при посещении клиники пациент должен иметь при себе оригиналы следующих документов: СНИЛС, документ удостоверяющий личность (паспорт), полис обязательного страхования (ОМС) установленного в РФ образца, копии которых регистратор-администратор подкалывает в карту пациента, обратившегося в клинику. В случае отсутствия вышеуказанных документов у пациента сотрудники клиники вправе отказать в проведении комплексного обследования и приёме специалистов;
- прием пациентов осуществляется по предварительной записи в соответствии с графиком работы специалистов;
- в регистратуре клиники при обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, фактическое место проживания, серия и номер страхового медицинского полиса, контактные данные, место работы и должность, социальное положение, в случае инвалидности - дата освидетельствования в МСЭК и номер свидетельства.
- в регистратуре пациент имеет право ознакомиться с правилами внутреннего распорядка для пациентов в клинике;
- заполнить паспортную часть в информированном добровольном согласии пациента на медицинское вмешательство и согласии на обработку персональных данных;
- информацию о режиме работы, о порядке предварительной записи на обследование, о времени и месте приема пациентов главным врачом, директором пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - с помощью информационного стенда, а также посредством посещения сайта клиники **240250.ru**

2.5. Пациенту в регистратуре или на приеме у специалистов может быть отказано в проведении медицинского обследования в случае алкогольного или наркотического опьянения.

3. Права и обязанности пациентов.

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

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

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской услуги;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской услуги;
- обследование, диагностику и нахождение в клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской услуги за исключением случаев, предусмотренных законодательством;
- обращение с жалобой к должностным лицам клиники, в которой ему оказывается медицинская услуга, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской услугой, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

3.2. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы клиники;
- приходить на обследование строго в установленное колл-центром время;
- соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов;
- не вмешиваться в действия медицинского персонала, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса обследования;
- соблюдать правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- не курить внутри здания и на всей территории клиники;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в медицинский центр в бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе. Бахилы выдаются пациентам бесплатно при входе в медицинский центр);
- соблюдать установленный в центре регламент работы, выполнять действия при обследовании врача; сотрудничать с врачами на всех этапах оказания медицинской услуги;
- отключить мобильный телефон перед медицинским кабинетом;

- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской услуги, проявлять в общении такт, уважение и доброжелательность; не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и сотрудников центра;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания и прогнозе (в том числе в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания) отказ от медицинского вмешательства или его прекращение (при необходимости);
- представлять специалисту, оказывающему медицинскую услугу, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях; отвечать на другие вопросы на проведении диагностического обследования, касающиеся данной услуги;
- бережно относиться к имуществу клиники, соблюдать чистоту и тишину в его помещениях;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу, либо любому сотруднику клиники;

3.3. Пациенту запрещается:

- доступ в центр лицам 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 клиники сотрудниками Организации, вневедомственной охраны и (или) правоохранительных органов;
- проносить в клинику 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 жизни и безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях клиники без разрешения;
- посещать клинику с домашними животными;
- оставлять детей без присмотра в клинике и на всей территории Организации;
- выносить из помещения клиники без официального разрешения документы, полученные для ознакомления;
- размещать в помещениях и на территории клиники объявления без разрешения администрации центра;
- выполнять в помещениях клиники функции торговых агентов, их представителей и находиться в помещениях центра в иных коммерческих

целях;

- размещать рекламную продукцию, заниматься рекламной деятельностью.
- осуществлять аудио-, фото-, видеосъемку

3.4. Ответственность пациента за нарушение настоящих правил:

- в случае нарушения пациентами и их посетителями настоящих Правил, сотрудники клиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством;
- воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской услуги, неуважение к работникам клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в клинике и на ее территории, неисполнение законных требований сотрудников, причинение морального и физического вреда сотрудникам клиники, причинение вреда деловой репутации клиники, а также материального ущерба его имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации;

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и клиникой (его сотрудниками).

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к Руководству клиники, согласно графику приема граждан, или к дежурному администратору, а также направить письменное обращение на адрес Организации.

4.2. При личном приеме, гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема гражданина. 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 личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном федеральным законом. Жалоба подается в двух экземплярах, один из которых остается у пациента.

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

4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование клиники, в которые направляет письменное обращение, либо 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, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.7. Поступившее письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Обращение гражданина-направленные в центр или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в клинику.

В случае жалобы пациента на качество оказанной услуги сроки удовлетворения требований составляют 10 дней согласно ч.1 ст.31 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию учреждения, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.9. В отдельных случаях конфликтная ситуация рассматривается на заседании Этической комиссии, состав которой определяется приказом. Заседание комиссии может проходить по желанию пациента при его очном/заочном присутствии.

5. Порядок получения информации о состоянии пациента,

5.1. Каждый пациент имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в клинике 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.

5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании.

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

гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детях, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент письменно не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.4. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

5.5. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. До принятия соответствующего правового акта следует руководствоваться следующим порядком: ознакомление с медицинской документацией производится в кабинете главного врача клиники; максимальный срок ожидания пациентом для ознакомления с медицинской документацией - не более 3 рабочих дней; срок предоставления копий и выписок из медицинских документов - не более 10 рабочих дней с момента получения вышеназванного письменного заявления клиникой.

5.6.. Медицинская карта пациента является собственностью клиники и хранится в регистратуре. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из клиники без письменного согласования с его руководством (директор, главный врач).

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

6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

6.1. Порядок выдачи выписки из медицинской документации производится, согласно Приказа Министерства Здравоохранения России от 29.06.2016 г. № 425н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента».

6.2. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать

консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны, по письменному заявлению на имя главного врача/директора клиники.

6.3. Запрос составляется в письменном виде на имя директора ООО «СЕМЕЙНАЯ КЛИНИКА №1». В запросе указываются:

- ФИО пациента или законного представителя;
- место жительства (пребывания);
- реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя (при его наличии);
- период оказания медицинской помощи;
- почтовый адрес для письменного ответа;
- контактный телефон.

Срок подготовки документов - 3 рабочих дня.

7. График работы центра и его должностных лиц.

7.1. График работы центра и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка центра с учетом положений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

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

7.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала, (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала клиники и по согласованию с главной медицинской сестрой клиники. График и режим работы утверждаются главным врачом клиники.

7.4. Прием населения (пациентов и их родственников) главным врачом или директором осуществляется в установленные часы приема.

7.5. График работы отделений клиники:

- г. Южно-Сахалинск, ул. Авиационная 4: ПН-ПТ – 7:30-20:00, СБ – 9:00-13:00, ВС – выходной;
- г. Южно-Сахалинск, ул. Емельянова 21а: ПН-ПТ – 7:30-18:30, СБ – 9:00-13:00, ВС – дежурный педиатр.

7.6. В случаях изменения режима работы клиники по причинам, связанным с изменением организационных или технологических условий оказания услуг, информация о таких изменениях режима в обязательном порядке доводится до пациентов путем ее размещения на стенде и путем телефонного звонка по

номеру пациента, указанного в медицинской карте.

8. Информация об условиях предоставления платных медицинских услуг.

8.1. Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить услугу.

8.2. Право оказания платных медицинских услуг предусмотрено Уставом учреждения.

8.3. Платные услуги предоставляются в соответствии с действующими законами РФ.

8.4. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

8.5. При оказании пациенту платных услуг врачом, в установленном порядке, заполняется медицинская документация. После оказания платной услуги пациенту, по его желанию, выдаётся медицинское заключение установленной формы.

8.6. Отношения между клиникой и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.