

## **Правила внутреннего распорядка для пациентов в ООО «Санавита»**

### **Общие положения**

1.1 Правила внутреннего распорядка ООО «Санавита» для пациентов (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 «Санавита» (далее — «клиника»), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений — пациентом (его представителем), клиникой и ее сотрудниками.

1.2 Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в клинику, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества. С правилами внутреннего распорядка пациенты могут знакомиться без ограничений.

1.3 Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в клинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между организацией и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы клиники и ее должностных лиц;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;

### **Порядок обращения пациентов в клинику**

2.1. В клинике пациентам в соответствии с договором оказывается первичная медико-санитарная, специализированная помощь, профилактическая и другая медицинская помощь.

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), оказывается первая медицинская помощь

2.4. Медперсоналом клиники в пределах имеющихся возможностей, проводится организация вызова бригады скорой медицинской помощи с последующим направлением в лечебное учреждение по профилю возникшего состояния.

2.5. Особенности внутреннего распорядка клиники при оказании амбулаторной медицинской помощи.

2.4.1. Прием пациентов, поступающих в клинику проводится в кабинетах, где созданы все необходимые условия для своевременного осмотра, обследования и оказания медицинских услуг. При обращении в клинику пациент предоставляет направление от страховой компании (ДМС), либо медицинские услуги предоставляются пациенту по его инициативе.

2.4.2. Верхняя одежда оставляется в гардеробе.

2.4.3. При первичном обращении пациент представляет документ, удостоверяющий личность, за исключением случаев анонимного обращения. В регистратуре отделения при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта

амбулаторного больного (форма 025/у), в которую вносятся сведения о пациенте. В момент оформления амбулаторной карты, между пациентом и клиникой заключается договор об оказании платных медицинских услуг.

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

2.4.4. Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам и медицинские манипуляции осуществляется:

- при непосредственном обращении;
- по телефону;
- через сайт клиники.

2.4.5. Информация о расписании работы врачей публикуется на сайте клиники, или предоставляется пациенту сотрудниками регистратуры по первому запросу, без ограничений.

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

2.4.7. Пациент подписывает информированное согласие на медицинское вмешательство, в соответствие со ст. 20 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан».

2.4.8. В случае отказа от медицинского вмешательства, пациент подписывает отказ в соответствие со ст. 20 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан».

2.4.9. Выдача листов нетрудоспособности производится лечащим врачом в соответствии с порядком выдачи листов нетрудоспособности.

2.4.7. Медицинская карта пациента после окончания лечения оформляется и сдается на хранение в медицинский архив клиники.

2.4.8. За нарушение режима и правил внутреннего распорядка клиники пациенту может быть отказано в предоставлении медицинской помощи, в соответствие со ст. 70 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан». Нарушением считается:

- а) грубое или неуважительное отношение к персоналу и другим пациентам клиники;
- б) неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру по неуважительной причине;
- в) несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- г) прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- д) одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача;
- е) отказ от направления или несвоевременная явка на ВК.

### **Права и обязанности пациентов**

(в соответствии с Законом РФ «Об основах охраны здоровья граждан»)

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, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- выбор лечащего врача, при его согласии, с разрешения руководителя клиники (ее структурного подразделения);
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам клиники, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками 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;
- 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;
- подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности клиники.

### 3.2. Пациент обязан:

- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в клинике;
- бережно относиться к имуществу клиники и других пациентов;
- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- уважительно относиться к другим пациентам;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- выполнять медицинские предписания (прием лекарственных препаратов, режим, и в том числе рекомендуемую врачом диету);
- своевременно явиться на прием к врачу или на процедуру;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (обувать бахилы и оставлять верхнюю одежду в гардеробе);
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (душ, санузел);
- соблюдать правила запрета распития спиртных напитков и нахождение в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;

### **Порядок разрешения конфликтов между пациентом и клиникой**

- 4.1. Споры, возникшие между пациентом и клиникой, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации, на основании п. 18. «Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями», утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 13 января 1996 г. N 27.

- 4.2. Защита прав потребителей осуществляется судом в соответствии со ст. 17. Закона РФ от 07.02.92 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей».
- 4.3. Защита прав пациента осуществляется в соответствии Федеральным законом от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

### **Соблюдение врачебной тайны и порядок получения информации о состоянии здоровья пациента**

- 5.1. Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.
- 5.2. Врачам и всему персоналу клиники запрещается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.
- 5.3. С письменного согласия гражданина или его законного представителя допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения пациента и в иных целях.
- 5.4. Пациент клиники 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.
- 5.5. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту только лечащим врачом или заведующим отделением, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших возраста, установленного в части 2 статьи 54 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан», и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.
- 5.6. 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 (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.
- 5.7. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.
- 5.8. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

### **Время работы клиники**

- 6.1. Расписание работы подразделений и врачей клиники утверждается Генеральным Директором, публикуется на сайте клиники и предоставляется пациентам без ограничений по первой просьбе.

## **Информация о перечне видов медицинских услуг и порядке их оказания**

7.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются в соответствии Законом РФ «О защите прав потребителя» от 07.02.2002 г. № 2300-1; Постановлением Правительства РФ от 13.01.96 г. № 27 «Об утверждении правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинским учреждением»; Уставом ООО «Санавита».

7.2. Платные услуги предоставляются по ценам в соответствии с утверждённым прейскурантом.

7.4. Расчеты с пациентами за оказание медицинских услуг осуществляется через кассу с выдачей пациенту кассового чека об оплате, либо через расчеты со страховыми компаниями.

Нарушение Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемиологического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации