

# ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

ООО «Поликлиника «Медсервис-3»

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

- 1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Поликлиника «Медсервис-3» (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в ООО «Медсервис» (далее Клиника), а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и ООО «Поликлиника «Медсервис-3».
- 1.2. Настоящие правила обязательны для всех 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.
- 1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
- порядок обращения пациента в Клинику;
  - порядок оказания медицинской помощи пациенту;
  - порядок предоставления информации и состоянии здоровья пациента;
  - порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
  - график работы Клиники и ее должностных лиц.
- 1.4. Правила внутреннего распорядка Клиники обязательны для всех пациентов, проходящих обследование. Правила размещаются на официальном сайте Клиники.

## 2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В КЛИНИКУ.

- 2.1. ООО «Поликлиника «Медсервис-3» является частной клиникой, оказывающей услуги на возмездной основе.
- 2.2. Для получения медицинской помощи пациент должен лично через регистратуру, через сайт <http://medservice24.ru/> (заполнив вкладку "записаться на прием") или по телефону (55-03-00;33-03-00) записаться на обследование. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью граждан), пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03.
- 2.3. При записи пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество, дату рождения, телефон, а также информацию о том, обращался ли он в Клинику ранее.
- 2.4. При невозможности посетить Клинику в назначенное время, необходимо отменить или перенести запись, позвонив в центр обработки вызовов, как только выяснилась невозможность посещения.
- 2.5. Пациент должен прибыть на прием за 15 минут до его начала для надлежащего оформления документов в регистратуре и своевременного начала обследования. При опоздании более чем на 15 (пятнадцать) минут, врач (специалист) вправе отказать в приеме, если оказание такой услуги может привести к изменению времени приема последующих пациентов. Опоздавшему пациенту может быть предложено перенести прием на другой день или более позднее свободное время.
- 2.6. Клиника оставляет за собой право переноса сроков приема Пациента по объективным причинам, о чем обязуется уведомить пациента (его представителя).
- 2.7. При первичном обращении в регистратуру на Пациента 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), и адрес фактического проживания (со слов), серия и номер паспорта, серия и номер полиса добровольного медицинского страхования, место работы (при наличии), контактные телефоны, адрес электронной почты.
- 2.8. В соответствии с требованиями статьи 9 Федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006г. №152-ФЗ, пациент дает письменное согласие на обработку его персональных данных сотрудникам Клиники.
- 2.9. В соответствии с требованиями Закона РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» с пациентом заключается Договор о предоставлении платной медицинской помощи, устанавливающий правовые отношения между пациентом и Клиникой.
- 2.10. Оплата услуг Клиники производится: наличными денежными средствами в кассу Клиники; оплата банковской картой через терминал; оплата на р/с Клиники при безналичном перечислении

оплаты услуг; по полису добровольного медицинского страхования (ДМС) оплата производится непосредственно самим пациентом или третьим лицом (заказчиком) в соответствии с действующим прейскурантом. Расчеты денежными средствами с персоналом Клиники строго запрещены.

2.10.1 При обращении за медицинской помощью и получении медицинских услуг на основании полиса добровольного медицинского страхования, Пациенты обязаны представить в Регистратуру Исполнителя сам полис и документ удостоверяющий личность (паспорт). Пациенты, получающие медицинские услуги по договорам, заключенным в их пользу Заказчиком (работодателем – юридическим лицом или иным третьим лицом), также обязаны представить документ, удостоверяющий личность (паспорт). В случае предоставления медицинских услуг несовершеннолетним гражданам, не достигшим 15 лет, для заключения договора обязательно присутствие законного представителя такого Пациента, полномочия которого должны быть подтверждены соответствующими документами (свидетельство о рождении, удостоверение опекуна и др. документы). В отсутствие указанных в настоящем пункте документов Исполнитель вправе отказать в предоставлении медицинских услуг соответствующей категории Пациентов

2.11. При первичном обращении пациента в Клинику, заключается Договор на предоставление платной медицинской помощи, данный договор является бессрчным и действует при повторных обращениях пациента.

2.12. Вся медицинская документация является собственностью ООО «Поликлиника «Медсервис-3» и хранится в соответствии с законодательством РФ.

### **3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ПАЦИЕНТУ.**

3.1. При обращении за медицинской помощью, пациент дает свое письменное добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством.

3.2. Пациент предоставляет врачу известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья; направление на обследование, консультацию, лечение установленного образца (если направлялся другим врачом); первичную медицинскую документацию диагностических исследований (если проводились).

3.3. Направление на оперативное вмешательство дается после необходимых консультаций и исследования. Анализы крови проводятся натощак. Подготовка к лабораторным и диагностическим исследованиям проводится в соответствии с Правилами, которые размещены на сайте Клиники.

3.4. При нахождении в Клинике, пациент обязан придерживаться режима работы Клиники, соблюдать тишину и порядок, соблюдать требования пожарной безопасности.

3.5. Курить в помещении Клиники запрещено.

3.6. Входить в служебные и технические помещения Клиники запрещено. Недопустимо самостоятельно включать и регулировать любое инженерно-техническое и медицинское оборудование.

3.7. Пациент обязан соблюдать санитарно-эпидемиологический режим (входить в Клинику в сменной обуви или бахилах (предоставляется клиникой), верхнюю одежду оставлять в гардеробе, соблюдать масочный режим).

3.8. Пациент должен уважительно относиться к медицинским работникам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам.

3.9. Любые риски, связанные с причинением ущерба имуществу пациента, пациент несет самостоятельно, за исключением случаев, когда имущество (личные вещи) сданы на хранение в гардероб Клиники.

3.10. Пациент должен бережно относиться к имуществу Клиники. При причинении ущерба имуществу Клиники, виновное лицо обязано по требованию Клиники возместить либо стоимость ремонта поврежденного имущества (включая стоимость запасных частей), либо стоимость поврежденного имущества с учетом амортизационного износа.

### **4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА.**

4.1. При получении медицинской помощи, пациент имеет право на получение полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии своего здоровья.

4.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии, форме лечащим врачом.

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.

4.3. Информация о состоянии здоровья пациента не сообщается членам его семьи без письменного согласия об этом, с назначением лица, которому должна быть передана такая информация.

4.4. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

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

## **5. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ.**

5.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность больного, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

5.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности (форму 095-у – для учащихся). Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляется в день обращения и после личного осмотра лечащим врачом; подтверждается записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений, сотрудников органов внутренних дел для освобождения от учебы, работы выдается справка установленной формы.

5.3. Документы, подтверждающие временную нетрудоспособность, выдаются при наличии документа, удостоверяющего личность.

5.4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца ответственным за выписку больничных листов в Клинике.

5.5. В случае утери листка нетрудоспособности выдается дубликат после предоставления пациентом справки из бухгалтерии о том, что выданный лист нетрудоспособности к оплате не поступал, и обязательного письменного разрешения главного врача Клиники.

5.6. Если случай нетрудоспособности продолжается более 15 (пятнадцати) календарных дней, вопрос о продлении документов, подтверждающих временную нетрудоспособность, решается только после осмотра врачебной комиссией (ВК).

5.7. В случае несогласия с решением лечащего врача об отказе в выдаче документа, подтверждающего временную нетрудоспособность, с диагнозом, тактикой лечения проводится комиссионный осмотр лечащим врачом и врачебной комиссией во главе с представителем ВК, после чего, в случае необходимости, принимается измененное решение.

5.8. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации о ней у других специалистов. По письменному заявлению пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны. Срок предоставления в соответствии с действующим законодательством.

5.10. Копии медицинских документов, справки о получении услуг Клиники и выписки из медицинских карт предоставляются администрацией в срок предусмотренный действующим законодательством.

## **6. ГРАФИК РАБОТЫ КЛИНИКИ И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ.**

6.1. График работы Клиники, ее должностных лиц определяется Правилами внутреннего трудового распорядка ООО «Поликлиника «Медсервис-3».

6.2. Часы работа Клиники:

Пн. – Вс.: с 08:00 до 23:00

- 6.3. Часы работы администрации Клиники: 08:30 до 17:00 с понедельника по пятницу
- 6.4. Клиника вправе изменять график работы, при условии размещения информации об изменении на официальном сайте не менее чем за 7 (семь) дней до изменения.
- 6.5. При обращении за медицинской помощью и ее получении, пациент имеет право обратиться в установленном Клиникой порядке с жалобой или предложением к должностным лицам Клиники, а также в главному врачу или директору.
- 6.6. Все жалобы и предложения пациентов принимаются в письменной форме установленного образца, регистрируются администратором и рассматриваются администрацией Клиники в течение 10 (десяти) дней. Ответ направляется в письменной форме на почтовый адрес пациента, либо вручается лично под роспись.
- 6.7. Дни и время приёма к конкретным специалистам осуществляется в соответствии с графиком работы врачей по факту записи пациентов на приём.