



## ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ООО «Протэкс-мед» ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», "О защите прав потребителей", иными нормативными актами (далее – Правила) ООО «Протэкс-мед» (далее – Клиника) – это регламент, определяющий порядок обращения потребителя медицинских услуг в Клинику, его права и обязанности, правила поведения в Клинике, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации и распространяющий свое действие на всех лиц, обращающихся за медицинской помощью. 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.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- Общие положения
- Порядок обращения пациента;
- Права и обязанности пациента;
- Правила поведения пациентов и их законных представителей в Клинике;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Клиникой и пациентом;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в Клинике.

1.4. С правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно.

1.5. 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 Клинике оказывается платная медицинская помощь.

2.2. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал Клиники направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.

2.3. В случае обращения пациентов в Клинику, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, Клиника передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.4. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру Клиники, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу. Режим работы Клиники - с понедельника по пятницу с 9.00 до 18.00 часов, суббота и воскресенье с 9.00 до 15.00.

- 2.5. Прием пациентов врачами Клиники проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.
- 2.6. Предварительная запись пациента на прием к врачу Клиники осуществляется посредством личного обращения в регистратуру.
- 2.7. При входе в Клинику пациенту рекомендуется надеть бахилы.
- 2.8. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду на вешалках, расположенных в коридоре. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года. За сохранность личных вещей пациента вне кабинета администрация Клиники ответственности не несет.
- 2.9. При обращении пациента в Клинику заводится электронная медицинская карта и оформляется Договор на оказание услуг, для оформления которого пациент сообщает свои паспортные данные.
- 2.10. Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика его работы и желания пациента.
- 2.11. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.
- 2.12. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить Клинику по телефону в возможно короткие сроки.
- 2.13. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.
- 2.14. При обращении в Клинику пациент предоставляет документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес фактического места жительства и контактный телефон.
- 2.15. Клиника осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора, в связи с чем, в соответствии со ст.6 ФЗ «О персональных данных» дополнительного согласия пациента на обработку его персональных данных не требуется. Клиника обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

### 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 Клиники 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. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
- 3.1.5. Перевод к другому лечащему врачу;
- 3.1.6. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- 3.1.7. Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- 3.1.8. Обращение с жалобой к должностным лицам Клиники, а также в контролирующие и /или надзирающие органы или в суд;
- 3.1.9. Сохранение работниками Клиники 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;
- 3.1.10. 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;
- 3.2. 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, а также уважать права других пациентов;
- 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 лечащего врача;
- 3.2.6. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- 3.2.7. Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов Клиники;
- 3.2.8. Бережно относиться к имуществу Клиники
- 3.2.9. Пациент обязан соблюдать настоящие правила (ст.27 п.3 федерального закона No 323-ФЗ) и правила пожарной безопасности.
- 3.2.10. Не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом своих обязанностей.

#### 4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В УЧРЕЖДЕНИИ

##### 4.1. Категорически запрещается:

- курение на крыльце, а также в любых помещениях Клиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- грубить персоналу Клиники или иным лицам, находящимся в Учреждении либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
- при некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в лечении (кроме экстренных случаев);
- 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.

4.2. В помещениях Клиники необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся в холле Клиники. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!

4.3. Соблюдать правила личной гигиены.

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

4.5. Накануне инвазивного вмешательства пациент обязан подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.

4.6. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры или медицинской сестре.

4.7. Персонал Клиники имеет право отказать в лечении пациенту в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

#### 5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ КЛИНИКОЙ И ПАЦИЕНТОМ

5.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая подается через регистратуру и передается на рассмотрение Генеральному директору, Главному врачу и Управляющему клиникой. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений либо направлена на сайт Клиники в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

5.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 10 дней с момента её получения Клиникой. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо, по желанию пациента, может быть вручен ему лично в согласованное время. На претензию (жалобу), размещенную на сайте Клиники ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

5.3. Не получив ответа на претензию (жалобу) в десятидневный срок либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) в праве обратиться в контролирующие (надзирающие) органы либо в суд.

## 6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

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

6.2. В отношении несовершеннолетних до 18 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

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

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

7.1. Порядок выдачи документов, выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

7.2. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления пациента ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.

## 8. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

8.1. Оказание платных услуг населению осуществляется в соответствии с установленным режимом работы Клиники.

8.2. Платные услуги оказываются в соответствии с заключенными с гражданами или организациями договорами на оказание платных услуг в письменной форме. Договоры с гражданами и организациями от имени Клиники подписываются Генеральным директором организации. В договоре с гражданами регламентируются условия и сроки оказания услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон, а также иные существенные условия.

8.3. Перед заключением договора пациент знакомится с Территориальной программой государственных гарантий оказания медицинской помощи, перечнем дополнительных платных медицинских услуг, настоящими правилами внутреннего трудового распорядка.

8.4. При заключении договора по требованию пациента предоставляет в доступной форме информацию о платных медицинских услугах, содержащую следующие сведения:

- порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;
- информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);

• информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;

• другие сведения, относящиеся к предмету договора.

8.5. Пациенты, пользующиеся платными медицинскими услугами, обязаны выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение Клинике необходимых для него сведений, а также установленные в Учреждении правила внутреннего распорядка для сотрудников и пациентов.

8.6. Клиника предоставляет пациенту (законному представителю пациента) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

• о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;

• об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

8.7. В случае отказа пациента после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Клиника информирует пациента о расторжении договора по инициативе пациента, при этом пациент оплачивает Клинике фактически понесенные Клиникой расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

8.8. Клиникой после исполнения договора выдаются пациенту (законному представителю пациента) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

8.9. Клиника предоставляет платные медицинские услуги, качество которых соответствует условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве — требованиям, предъявляемым законодательством Российской Федерации к услугам соответствующего вида.

8.10. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии Информированного добровольного согласия пациента (законного представителя пациента), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

8.11. Клиника предоставляет пациенту (законному представителю пациента) по его требованию и в доступной для него форме информацию: о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения; об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

8.12. В соответствии с законодательством Российской Федерации Клиника несет ответственность перед пациентом за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни потребителя;

8.13. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных не исполнением или ненадлежащим исполнением условий договора, возмещении ущерба в случае причинения вреда здоровью и жизни, а также о компенсации причиненного морального вреда в соответствии с законодательством Российской Федерации;

8.14. При несоблюдении Клиникой обязательств по срокам исполнения услуг пациентом вправе по своему выбору: назначить новый срок оказания услуги; потребовать исполнения услуги другим специалистом; расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

8.15. В случае невозможности исполнения услуг, возникшей по вине пациента, услуги подлежат оплате в объеме фактически понесённых расходов;

8.16. Претензии и споры, возникшие между пациентом и Клиникой, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.