

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Общества с ограниченной ответственностью

«Здравствуйте»

(ООО «ЗДРАВСТВУЙТЕ»)

М.К. Лаврентьева



# ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ООО «Здравствуйте»

## **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ООО «Здравствуйте»**

Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - «Правила») разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации с целью качественного оказания платных медицинских услуг населению (пациентам) ООО «ЗДРАВСТВУЙТЕ», создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

### **1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациента в ООО «ЗДРАВСТВУЙТЕ», а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и ООО «ЗДРАВСТВУЙТЕ».

1.2. Настоящие Правила обязательны для исполнения пациентами, персоналом, а также иными лицами, находящимся в Учреждение или на его территории.

1.3. Настоящие Правила включают:

- порядок обращения пациентов в ООО «ЗДРАВСТВУЙТЕ»;
- права и обязанности пациента;
- права и обязанности работников ООО «ЗДРАВСТВУЙТЕ»;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между ООО «ЗДРАВСТВУЙТЕ» и пациентом;
- порядок получения информации о состоянии здоровья пациента;
- график работы ООО «ЗДРАВСТВУЙТЕ» и часы приема руководства ООО «ЗДРАВСТВУЙТЕ»;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядок их оказания.

1.4. Настоящие Правила в наглядной и доступной форме доводятся ООО «ЗДРАВСТВУЙТЕ» до сведения путем размещения их на стенде ООО «ЗДРАВСТВУЙТЕ» и на официальном сайте ООО «ЗДРАВСТВУЙТЕ» в сети интернет: [mak-clinic.ru](http://mak-clinic.ru)

### **2. Порядок обращения пациентов в ООО «ЗДРАВСТВУЙТЕ», условия оказания медицинских услуг в ООО «ЗДРАВСТВУЙТЕ»**

2.1. Медицинская помощь оказывается гражданам при самостоятельном обращении в ООО «ЗДРАВСТВУЙТЕ» в амбулаторных условиях.

2.2. Информацию об ООО «ЗДРАВСТВУЙТЕ» (реквизиты Лицензии на осуществление медицинской деятельности, реквизиты Свидетельства о внесении ООО «ЗДРАВСТВУЙТЕ» в ЕГРЮЛ, сведения о структуре ООО «ЗДРАВСТВУЙТЕ» и органах управления и т.д.), контактной информации ООО «ЗДРАВСТВУЙТЕ», контактной информации об органах здравоохранения и органах по надзору в сфере здравоохранения и защиты прав потребителей, перечне оказываемых услугах, специалистах, ценах на услуги, акциях, графике работы специалистов, информацию о подготовке к диагностическим исследованиям, а также информацию о возможности получения пациентами соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам

медицинской помощи, информацию о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) специалистов, в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой медицинской услуги, повлечь за собой невозможность её завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента, иную информацию можно получить в регистратуре в устной форме и наглядно – на информационных стендах, а также на официальном сайте в сети интернет: mak-clinic.ru

2.3. Медицинские услуги в ООО «ЗДРАВСТВУЙТЕ» оказываются в соответствии с графиком работы специалистов.

2.4. Запись на прием к специалистам ООО «ЗДРАВСТВУЙТЕ» производится пациентами при личном присутствии или по телефону: 212-11-10, 292-30-15 в будние дни с 8.00 до 19.00, в субботу по телефону с 09.00 до 16.00, воскресенье - выходной.

2.5. При первичном обращении пациента в ООО «ЗДРАВСТВУЙТЕ» на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, которая заполняется, ведется и хранится в ООО «ЗДРАВСТВУЙТЕ» в соответствии с Приказом Минздрава России от 15 декабря 2014 г. N 834н «Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков по их заполнению», иными регламентирующими документами. В последующем, Карта заполняется на каждое посещение пациента. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из помещения ООО «ЗДРАВСТВУЙТЕ».

2.6. Как правило, срок оказания услуги совпадает с датой и временем обращения пациента к специалисту, согласовывается Сторонами заранее. Однако, срок предоставления услуги может зависеть от длительности лечения, от специфики предоставления той или иной медицинской услуги, общего соматического статуса пациента, остроты клинической ситуации и иных условий. Сроки предоставления услуг могут быть изменены ООО «ЗДРАВСТВУЙТЕ» по согласованию с пациентом.

2.7. ООО «ЗДРАВСТВУЙТЕ» предоставляет платные медицинские услуги на основании Лицензии (копия лицензия размещена на стенде ООО «ЗДРАВСТВУЙТЕ», на официальном сайте в сети интернет: mak-clinic.ru), на основании Устава ООО «ЗДРАВСТВУЙТЕ», Положения о предоставлении платных медицинских услуг в ООО «ЗДРАВСТВУЙТЕ» (для предоставления платных медицинских услуг), в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ.

2.8. ООО «ЗДРАВСТВУЙТЕ» предоставляет платные медицинские услуги при наличии подписанных документов:

- договора на оказание платных медицинских услуг, в соответствии с Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными Постановлением Правительства РФ от от 4 октября 2012 г. N 1006;

- информированного добровольного согласия (далее - ИДС), в соответствии с Приказом Минздрава России от 20.12.2012 г. № 1177н «Об утверждении порядка дачи ИДС и отказа от медицинского вмешательства в отношении определенных видов медицинских вмешательств, форм ИДС и форм отказа от медицинских вмешательств». На отдельные виды медицинских вмешательств граждане подписывают отдельные формы ИДС;

- согласия на обработку персональных данных пациента, обрабатываемых ООО «ЗДРАВСТВУЙТЕ» в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- оплаты пациентом за оказываемые / оказанные платные медицинские услуги.

2.8.1. После заключения договора на оказание платных медицинских услуг и оплаты пациентом услуг, пациенту выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг - контрольно-кассовый чек. При оказании медицинской услуги пациент подписывает Акт оказанных услуг.

2.8.2. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо по просьбе Потребителя в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

2.8.3. Цены на платные медицинские услуги устанавливаются в соответствии с Прейскурантом цен, утвержденным директором ООО «ЗДРАВСТВУЙТЕ».

2.8.4. Источниками финансирования при оказании платных медицинских услуг являются:

- личные средства граждан;
- средства предприятий, организаций, учреждений;
- другие разрешенные законом источники.

2.8.5. Перед заключением договора на оказание платных медицинских услуг Потребителю предоставляется в доступной форме информация:

- о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
- о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) специалистов ООО «ЗДРАВСТВУЙТЕ» (медицинского работника, предоставляющего медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой медицинской услуги, повлечь за собой невозможность её завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Потребителя.

### **3. Права и обязанности пациентов**

3.1. Граждане Российской Федерации в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации имеют право:

3.1.1. Право на охрану здоровья.

3.1.2. Право на медицинскую помощь.

Каждый гражданин имеет право на медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования.

3.1.3. Право на:

- 1) выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 2) профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 3) получение консультаций врачей-специалистов;
- 4) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 5) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

Каждый имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в медицинской организации 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.

Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.

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, 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.

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.

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.

6) получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;

7) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

8) отказ от медицинского вмешательства;

9) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

10) допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;

11) допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях - на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации.

3.2. Граждане Российской Федерации в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации обязаны:

3.2.1. Граждане обязаны заботиться о сохранении своего здоровья.

3.2.2. Граждане в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний.

3.2.3. Граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях:

3.2.4. соблюдать внутренний распорядок работы ООО «ЗДРАВСТВУЙТЕ»;

3.2.5. приходить на прием в назначенное время;

3.2.6. заблаговременно сообщать об отмене приема;

3.2.7. соблюдать тишину, чистоту, порядок, личную гигиену;

3.2.8. пользоваться сменной обувью, либо бахилами;

3.2.9. оставлять верхнюю одежду в гардеробе;

3.2.10. соблюдать требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

3.2.11. в помещениях и прилегающей территории ООО «ЗДРАВСТВУЙТЕ» не курить;

3.2.12. при обнаружении подозрительных предметов в помещениях и на территории ООО «ЗДРАВСТВУЙТЕ» не трогать их, незамедлительно сообщать о находке любому сотруднику ООО «ЗДРАВСТВУЙТЕ».

3.2.13. бережно относиться к имуществу ООО «ЗДРАВСТВУЙТЕ»;

3.2.14. оплачивать медицинскую услугу в соответствии с Прейскурантом на оказание платных медицинских услуг ООО «ЗДРАВСТВУЙТЕ» (при оказании платных медицинских услуг);

3.2.15. оформлять медицинскую документацию в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ.

3.2.16. оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;

3.2.17. уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

### 3.3. В помещениях ООО «ЗДРАВСТВУЙТЕ» запрещается:

- находиться в верхней одежде;
- находиться без сменной обуви или бахил;
- ставить детей на подоконники, оставлять детей без присмотра;
- громко разговаривать, шуметь;
- пользоваться сотовым телефоном на приеме;
- курить в зданиях и помещениях ООО «ЗДРАВСТВУЙТЕ». в соответствии с пп.2 п.1 ст. 12 Федерального закона от 23.02.2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;
- распивать спиртные напитки, употреблять наркотические и токсические средства;
- появляться в состоянии алкогольного и наркотического опьянения (за исключением случаев, когда пациент нуждается в оказании экстренной и неотложной медицинской помощи).

## 4. Права и обязанности работников ООО «ЗДРАВСТВУЙТЕ»

4.1. Специалисты ООО «ЗДРАВСТВУЙТЕ» имеют право отказать в приеме пациенту в случае неадекватного, агрессивного и вызывающего поведения, в случае алкогольного и наркотического опьянения, если состояние пациента не угрожает его жизни.

4.2. Специалисты ООО «ЗДРАВСТВУЙТЕ» имеют право от пациента на получение достоверной информации о состоянии здоровья пациента: перенесенных заболеваниях, наследственных и генетических болезнях, аллергических реакциях, судорожных припадках, оперативных вмешательствах, склонности к кровотечениям, необычной реакции на боль, о приеме в настоящее время любых медикаментозных средств и др.

## 5. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и ООО «ЗДРАВСТВУЙТЕ»

5.1. 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 учреждения здравоохранения, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);
- нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.

5.2. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обратиться с жалобой непосредственно к Директору ООО «ЗДРАВСТВУЙТЕ», к заведующему поликлиническим отделением, к любому члену администрации ООО «ЗДРАВСТВУЙТЕ».

5.3. Порядок и требования к оформлению Претензий (жалоб) указаны в Положении «О порядке регистрации, рассмотрения и разрешения обращений и претензий (жалоб) потребителей услуг (пациентов) в ООО «Здравствуйте» (размещено на стенде и на официальном сайте в сети интернет: [mak-clinic.ru](http://mak-clinic.ru))