

«УТВЕРЖДАЮ»  
Директор ООО «Клиника «Госпитальер»

«11» января 2015г.

С.А.Читалова

## ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ООО «Клиника «Госпитальер»

### 1. Общие положения

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

1.2. Внутренний распорядок определяется приказами и распоряжениями директора Клиники и иными локальными нормативными актами.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают: - порядок обращения пациента в Клинику; - права и обязанности пациента; - порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом; - порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента; - порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам; - порядок оплаты услуг - график работы Клиники и ее должностных лиц;

1.6. Правила внутреннего распорядка для пациентов находятся в доступном для пациентов месте в зоне регистратуры, на сайте Клиники.

### 2. Порядок обращения пациентов в Клинику.

2.1. Правила записи на амбулаторный прием (первичную/повторную консультацию, диагностическое обследование, процедуры или манипуляции).

2.1.1. С целью профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях любой гражданин может обратиться в Клинику и получить медицинские услуги на платной основе.

2.1.2. При состояниях, требующих оказания неотложной медицинской помощи, при необходимости срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону – 03 или службу частной скорой помощи.

2.1.3. Медицинская помощь населению осуществляется непосредственно в Клинике или на дому. В Клинике медицинская помощь оказывается ежедневно с понедельника по пятницу с 8-00 до 20-00, суббота, воскресенье с 8.00 до 18.00. Для получения медицинской помощи на дому в плановом

порядке пациент может вызвать на дом врача в будние дни с 8-00 до 20-00 по телефону 27-11-91.

2.1.4 Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема граждан директором, пациент может получить у администраторов регистратуры в устной форме, наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле Клиники, по телефонам: (8452) 27-11-91.

2.1.5. Время на прием Пациента врачами Клиники определено с учетом действующих в ООО «Клиника «Госпитальер» расчетных нормативов. При проведении консилиумов, совместных консультаций врачами-специалистами, в том числе, и на дому время приема может быть смещено. В случае внезапного заболевания лечащего врача и/или возникновения других чрезвычайных обстоятельств, администратор Клиники предупреждает об этом пациента при первой возможности по указанному им контактному телефону.

2.1.6. Пациенту необходимо являться на прием к врачу в назначенное время. Если пациент не может прийти в назначенное время, необходимо минимум за 2 часа предупредить об этом по телефонам: (8452) 27-11-91. При опоздании пациента на прием более чем на 15 минут клиника оставляет за собой право отказать в оказании услуги с предоставлением права получения услуги в другой день.

2.1.7. Прием с острой болью или другими экстренными показаниями ведется по мере высвобождения соответствующего врача.

2.1.8. Во время первичного осмотра врач устанавливает предварительный диагноз, определяет методы, объем, прогноз лечения и его приблизительную стоимость, о чем информирует пациента. Врач информирует пациента о возможных осложнениях в процессе и после лечения, а также о последствиях при отказе от лечения. Результаты осмотра фиксируются в медицинской карте пациента. Диагностика и лечение осуществляются в соответствии с утвержденным медицинским стандартом. Первичный консультативный прием врача-специалиста включает в себя: оформление медицинской карты, сбор анамнеза, определение проблемы и (или) наличия заболевания, установление диагноза, определение способов и методов лечения, курса процедур, составление плана лечения, выдачу рекомендаций; Повторный (дополнительный) консультативный прием врача-специалиста включает в себя: обсуждение и анализ изменения состояния, определение тактики дальнейшего лечения. ⌚ Первичный прием - это первый острого или обострения хронического заболевания в течение 3-х месяцев.

⌚ Повторный прием - это повторное обращение к одному из специалистов в момент первичного обращения по одному и тому же случаю заболевания. Если с момента первичного обращения к специалисту прошло более 3-х месяцев, прием является первичным.

Уточнить дату своего последнего приема вы всегда можете у администратора клиники. При определении статуса приема (первичный или повторный) врач или администратор исходит из понятия законченного клинического случая.

Законченный клинический случай - это случай острого заболевания от его начала до выздоровления (но не более 3-х месяцев), либо случай хронического заболевания от его обострения до момента достижения стойкой ремиссии (но не более 3-х месяцев). В рамках законченного клинического случая считать первичной следует консультацию врача первого контакта и всех смежных специалистов (по необходимости). Повторной консультацией в рамках законченного клинического случая следует считать повторную консультацию врача первого контакта и повторные консультации всех смежных специалистов. В случае обращения по поводу нового клинического случая следует исходить из этих же принципов.

2.1.9. Лечащий врач может отказаться от наблюдения и лечения пациента в случае несоблюдения пациентом Правил предоставления медицинских услуг, отказа от диагностических и лечебных мероприятий, предусмотренных стандартами и порядками оказания медицинской помощи, а также, если это лечение не соответствует требованиям современных технологий, может вызвать нежелательные последствия или в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого вмешательства.

2.1.10. Перевод пациентов в профильное лечебное учреждение по экстренным показаниям с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств ГУЗ "Станция скорой медицинской помощи" либо частной скорой помощи. Пациент ожидает приезда бригады скорой медицинской помощи в кабинете врача, либо в дневном стационаре под наблюдением медицинской сестры.

3. Права и обязанности пациентов: Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Федеральным законом РФ от 29 ноября 2010 г. N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации" 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;

- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами; - отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от назначенных диагностических мероприятий, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами (на основании отказа от медицинского вмешательства в отношении определенных видов вмешательств (Приложение № 4); - обращение с письменной претензией на имя директора 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; - получить по письменному запросу документы для получения налоговых вычетов в ИФНС в течение пяти рабочих дней; - получить выписки, копии медицинских документов по письменному запросу на имя директора или главного врача в течение трех рабочих дней; - пациент имеет право потребовать замены лечащего врача.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"; Федеральным Законом Российской Федерации "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации от 02.05.2006г. 59-ФЗ. 4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Клиники согласно графику приема граждан, в письменном виде.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. 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 обращений граждан. 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.

4.4. 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 наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение; фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица либо должность соответствующего лица; а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), 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. Письменное обращение, поступившее администрации Клиники, рассматривается в сроки, предусмотренные действующим Законодательством РФ.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами учреждения здравоохранения. Содержит 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. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2. У лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - супругу (ге), а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.

5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

6. Порядок оплаты услуг.

6.1. Оплата услуг клиники может быть произведена путем внесения наличных денежных средств в кассу клиники или по безналичному расчету путем перечисления денежных средств на расчетный счет клиники.

6.2. Оплата медицинских услуг пациентом - «физическим лицом» производится в следующем порядке:

- Пациент оплачивает оказанные ему услуги, сразу после завершения каждого посещения (консультации, диагностического обследования, процедур, манипуляций), т.е. в день оказания услуги.

- Пациент может произвести предварительную оплату за предстоящее лечение и обследование в соответствии с согласованным планом в любом удобном для него размере. В этом случае все дальнейшие расчеты будут производиться с учетом внесенной суммы. Неиспользованный остаток возвращается пациенту по его заявлению после окончания лечения.

- После оплаты услуг на кассе пациент получает кассовый чек или квитанцию установленного образца и приложение №2 к договору на оказание платных медицинских услуг с перечнем выполненных услуг с указанием их стоимости.

## 7. График работы Клиники и ее должностных лиц

7.1. График работы Клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Клиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы Клиники и ее 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. График и режим работы утверждаются главным врачом.

7.4. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на информационном стенде рядом с регистратурой.

7.5. Регламент работы Клиники утверждается главным врачом.