

# Правила внутреннего распорядка для пациентов.

## 1 Общие положения

- 1.1 Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «ЛОР клиника номер 1» (далее Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством РФ в сфере здравоохранения, поведение пациента в клинике, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и ООО «ЛОР клиника номер1».
- 1.2 Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также и 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 помощи пациенту ;
  - 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.
- 1.4 Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на ресепшене в доступном для пациентов месте. Правила также размещаются на официальном сайте клиники:[www.Lorklinika1@mail.ru](mailto:www.Lorklinika1@mail.ru)

## 2 Порядок обращения пациента в клинику.

- 2.1 ООО ЛОР клиника номер1» является частной клиникой, оказывающей медицинские услуги на возмездной основе.
- 2.2 Для получения медицинской помощи пациент должен лично или по телефону обратиться к администратору клиники и записаться на прием к врачу или специалисту.
- 2.3 При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (травма, несчастный случай, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03.

- 2.4** При записи на прием к врачу или специалисту пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона, а также информацию о том, обращался ли он в клинику ранее.
- 2.5** При невозможности посетить врача или специалиста в назначенное время необходимо отменить или перенести запись, позвонив администратору, как только выяснилась невозможность посещения.
- 2.6** Пациент должен посещать врача (специалиста) в соответствии со временем предварительной записи. При опоздании пациента на прием или процедуру более чем на 15 (пятнадцать) минут, врач (специалист) вправе поменять очередность приема и принять другого пациента, передвинув время приема опоздавшего на более позднее.
- 2.7** Медучреждение оставляет за собой право переноса сроков приема Пациента по объективным причинам, о чем обязуется уведомить пациента (его представителя).
- 2.8** При первичном обращении администратором заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, адрес регистрации на основании документов, удостоверяющих личность. Также указываются контактные телефоны и e-mail и информация об источнике информации о клинике.
- 2.9** В соответствии статьи 9 ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 №152-ФЗ пациент дает письменное согласие на обработку его персональных данных сотрудникам ООО «ЛОР клиника номер1».
- 2.10** В соответствии с требованиями Закона РФ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» с пациентом заключается договор о предоставлении платной медицинской помощи, устанавливающий правовые отношения между пациентом и ООО «ЛОР клиника номер1».
- 2.11** Оплату услуг Клиники производится либо наличными денежными средствами в кассу Клиники, банковскими картами через платежный терминал, либо в безналичном порядке на расчетный счет Клиники. Расчеты наличными денежными средствами с персоналом строго запрещены.
- 2.12** Вся медицинская документация (медицинская карта, договор и пр) является собственностью ООО «ЛОР клиника номер1» и храниться в соответствии с законодательством РФ.
- 2.13** Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет администратором или медицинским работником. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Клиники без согласования с руководством ООО

«ЛОР клиника номер1».

### **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 направился другим врачом), первичную медицинскую документацию диагностических исследований (если проводились).
- 3.3** При нахождении в Клинике пациент обязан придерживаться режима работы клиники, соблюдать тишину порядок, соблюдать требования пожарной безопасности.
- 3.4** Курить в помещении Клиники категорически запрещено.
- 3.5** Входить в технические и служебные помещения Клиники запрещено.
- 3.6** Недопустимо самостоятельно включать и регулировать любое инженерно-техническое оборудование.
- 3.7** Пациент обязан соблюдать санитарно-эпидемиологический режим (входить в клинику в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять на вешалке).
- 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** Дети в возрасте до 15 лет допускаются к обслуживанию в Клинике согласно правилам, регламентированных ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», а именно с согласия законных представителей ( родителей, опекунов, усыновителей и попечителей).
- 3.10** Ответственность за безопасность жизни и здоровья несовершеннолетних лиц во время нахождения в клинике (включая детей старше 15 лет, находящихся в Клинике без сопровождения взрослых), за информирование несовершеннолетних о Правилах оказания услуги соблюдения ими настоящих Правил, несут родители.
- 3.11** Пациент должен бережно относиться к имуществу Клиники. При причинении умышленного 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 взноса.

### **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 на 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 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 недееспособным, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.
- 4.5 В случае отказа пациента от получения информации о состоянии здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.
- 4.6 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 Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (форма 095-у для учащихся).
- 5.2 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 высших учебных заведений, сотрудников органов внутренних дел для освобождения от учебы, работы

выдается справка установленной формы.

- 5.3 Документы, подтверждающие временную нетрудоспособность, выдается при наличии документа, удостоверяющего личность.
- 5.4 За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым представлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.
- 5.5 Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца ответственным за их выписку в клинике.
- 5.6 В случае утери листка нетрудоспособности выдается дубликат по решению Врачебной комиссии.
- 5.7 В случае нетрудоспособности свыше 15 (пятнадцати) календарных дней, вопрос о продлении листка нетрудоспособности, решается Врачебной комиссией (ВК).
- 5.8 В случае несогласия с решением лечащего врача об отказе о выдачи документа, подтверждающего 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.
- 5.9 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.
- 5.10 Копии медицинских документов, справки о получении услуг Клиники и выписки их медицинских карт предоставляются администрацией Клиники в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня, следующего за днем получения ООО «ЛОР клиника номер1» письменного заявления пациента.

## **6 График работы клиники и ее должностных лиц.**

- 6.1 Клиника работает круглосуточно без перерыва на обед.
- 6.2 Часы работы администрации клиники: будние дни: с 9-00 до 18-00. Суббота, воскресенье выходные дни.
- 6.3 Клиника вправе изменять график работы, при условии размещения информации об изменении на информационных стендах клиники не менее чем за 7 (семь) дней до изменения.

- 6.4** 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 к главному врачу или директору Клиники.
- 6.5** Все жалобы и предложения пациентов принимаются в письменной форме установленного образца, регистрируются администратором и рассматриваются администрацией Клиники в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня, следующего за днем их получения.
- 6.6** Книга жалоб и предложение находится у администратора.
- 6.7** Прием пациентов директором и главным врачом осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать у администратора.

## **7 Условия и порядок оплаты услуг ООО «ЛОР клиника номер1».**

- 7.1** ООО «ЛОР клиника номер1» оказывает услуги, согласно лицензии, по Договору в помещении клиники, расположенных по адресу 119313 г. Москва, ул. Гарибальди, д. 3.
- 7.2** Предоставление Услуг по Договору происходит в порядке предварительной записи пациента на прием лично, либо через своего представителя.
- 7.3** Предварительная запись Пациента на прием осуществляется через регистратуру обращением лично (через представителя), либо посредством телефонной, и иного рода связи, позволяющей определить в дальнейшем личность Пациента. Пациенты, не достигшие совершеннолетия (18 лет), а также признанные недееспособными по медицинским и иным показаниям, принимаются в соответствии с гражданским Кодексом РФ и ФЗ-323 «Об основах охраны здоровья граждан» от 21.ноября 2011г.
- 7.4** Услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия Пациента ( законного представителя), данного в порядке, установленном законодательством РФ.
- 7.5** Оплата услуг осуществляется по Договору и производится Заказчиком путем внесения денежных средств в кассу Медучреждения по факту оказания Услуги, согласно утвержденному прейскуранту цен на услуги Медучреждения. Отсрочка платежа не допускается.
- 7.6** Оплата Услуг Медучреждения осуществляется Заказчиком всеми способами, не запрещенными законодательством РФ.