

# Правила внутреннего распорядка для пациентов.

## 1. Общие положения.

- 11** 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».
- 12** 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 пациентусвоевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.
- 13** 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.
- 14** Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на ресепшене в доступном для пациентов месте. Правила также размещаются на официальном сайте клиники: [www.Lorklinika1.ru](http://www.Lorklinika1.ru)

## 2. Порядок обращения пациента в клинику.

- 21** ООО «ЛОР клиника номер 1» является частной клиникой, оказывающей медицинские услуги на возмездной основе.
- 22** Для получения медицинской помощи пациент должен лично или по телефону обратиться к администратору клиники и записаться на прием к врачу или специалисту.
- 23** 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 103, 112.

- 24** 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.
- 25** При невозможности посетить врача или специалиста в назначенное время необходимо отменить или перенести запись, позвонив администратору, как только выяснилась невозможность посещения.
- 26** 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.
- 27** Клиника оставляет за собой право переноса сроков приема Пациента по объективным причинам, о чем обязуется уведомить пациента (его представителя).
- 28** 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.
- 29** 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 номер 1».
- 210**В соответствии с требованиями Закона №323-ФЗ «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 номер 1».
- 211**Вся медицинская документация (медицинская карта, договор и пр) является собственностью ООО «ЛОР клиника номер 1» и хранится в соответствии с законодательством РФ.
- 212**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 номер 1».

### **3. Порядок оказания медицинской помощи пациенту.**

- 31** При обращении за медицинской помощью пациент дает свое письменное добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством.
- 32** 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).
- 33** При нахождении в Клинике пациент обязан придерживаться режима работы клиники, соблюдать тишину и порядок, соблюдать требования пожарной безопасности.
- 34** Курить в помещении Клиники категорически запрещено.
- 35** Входить в технические и служебные помещения Клиники запрещено.
- 36** Недопустимо самостоятельно включать и регулировать любое инженерно-техническое оборудование.
- 37** Пациент обязан соблюдать санитарно-эпидемиологический режим (входить в клинику в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять на вешалке).
- 38** Пациент должен уважительно относиться к медицинским работникам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам.
- 39** Дети в возрасте до 18 лет допускаются к обслуживанию в Клинике согласно правилам, регламентированным ФЗ-323 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», а именно с согласия законных представителей (родителей, опекунов, усыновителей и попечителей).
- 310** 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.
- 311** 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 срока.

### **4. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента.**

- 41 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.
- 42 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.
- 43 Информация о состоянии здоровья пациента не сообщается членам его семьи без письменного согласия об этом с назначением лица, которому должна быть передана такая информация.
- 44 В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется его законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.
- 45 В случае отказа пациента от получения информации о состоянии здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.
- 46 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.**

- 51 Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (форма 095-у для учащихся).
- 52 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.

- 53** Документы, подтверждающие временную нетрудоспособность, выдаются при наличии документа, удостоверяющего личность.
- 54** За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым представлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.
- 55** Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца ответственным за их выписку в клинике.
- 56** В случае утери листка нетрудоспособности выдается дубликат по решению Врачебной комиссии (далее -ВК).
- 57** В случае нетрудоспособности свыше 15 (пятнадцати) календарных дней, вопрос о продлении листка нетрудоспособности, решается ВК.
- 58** 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.
- 59** 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.
- 510** 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 номер 1» письменного заявления пациента.

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

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

- 64** 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.
- 65** 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.
- 66** Книга жалоб и предложений находится у администратора.
- 67** 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 номер 1».**
- 71** ООО «ЛОР клиника номер1» оказывает услуги, согласно лицензии, по Договору в помещении клиники, расположенных по адресу 119313 г. Москва, ул. Гарibaldi, д. 3.
- 72** Предоставление Услуг по Договору происходит в порядке предварительной записи пациента на прием лично, либо через своего представителя.
- 73** 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 2011 г.
- 74** Услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия Пациента (или его законного представителя), данного в порядке, установленном законодательством РФ.
- 75** Оплата услуг осуществляется по Договору и производится Заказчиком путем внесения денежных средств в кассу Клиники по факту оказания Услуги, согласно утвержденному прейскуранту. Отсрочка платежа не допускается.
- 76** Оплата Услуг Клиники осуществляется Заказчиком всеми способами, не запрещенными законодательством РФ: 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.