

# Правила внутреннего распорядка Сети Клиник «Семейная и Денто Эль»

## 1. Общие положения

1.1 Правила внутреннего распорядка Сети Клиник «Семейная и Денто Эль» (далее — «Клиника») являются организационно-правовым актом для Пациентов, разработанные в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации от 30.11.1994 N 51-ФЗ;
- Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011г " Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 23300-1 " О защите прав потребителей";
- Приказом Министерства здравоохранения РФ от 10 мая 2017 г. № 203н "Об утверждении критериев оценки качества медицинской помощи";
- Приказом Министерства здравоохранения РФ от 15.12.2014 N 834н "Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков по их заполнению";
- Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» иными нормативными актами.

Правила внутреннего распорядка Клиники — это регламент, определяющий порядок обращения Пациента в Клинику, права и обязанности Пациента, правила поведения, а также иные вопросы, возникающие между Пациентом (его представителем), Клиникой и ее сотрудниками и распространяющий своё действие на всех Пациентов и посетителей, обращающихся за медицинской помощью.

1.2 Настоящие Правила являются обязательными для персонала, пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику, и разработаны в целях соблюдения предусмотренных законодательством прав Пациента и создания возможностей для оказания Пациенту необходимой медицинской помощи надлежащего качества и в полном объеме.

1.3. Правила внутреннего распорядка для Пациентов включают:

- общие положения;
- порядок обращения Пациентов в Клинику;
- права и обязанности Пациентов;
- Порядок получения информации о состоянии здоровья Пациента;
- Разрешение конфликтных ситуаций между Клиникой и Пациентом;
- Порядок выдачи выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы Клиники.

5. Правила внутреннего распорядка для Пациентов размещаются на информационном модуле «Уголок потребителя» в холле Клиники в доступном для Пациентов месте. Правила внутреннего распорядка для Пациентов также размещаются на официальном сайте клиники: \_\_\_\_\_.

## 2. Порядок обращения Пациентов в Клинику

2.1. Клиника является медицинской организацией, оказывающей амбулаторную медицинскую помощь на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности от \_\_.\_\_. 2018г. № \_\_\_\_\_, выданной Департаментом здравоохранения города Москвы (172006, г. Москва, Оружейный переулок, д. 43, тел. 8 (495) 777-77-77, [zdrav@mos.ru](mailto:zdrav@mos.ru)) срок действия лицензии – бессрочная. В Клинике пациентам предоставляются медицинские услуги на платной основе в соответствии с Договором на оказание платных медицинских услуг.

2.2. В случаях обращения граждан в состоянии, угрожающем жизни и требующем срочного медицинского вмешательства, медицинские работники Клиники оказывают экстренную медицинскую помощь в пределах имеющихся возможностей, при необходимости организуют вызов бригады скорой медицинской помощи с последующим направлением в лечебное учреждение по профилю возникшего состояния на усмотрение бригады скорой медицинской помощи.

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и других состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина) Пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 103 при помощи стационарного телефона (112 при помощи мобильного телефона).

2.3. Медицинская помощь в Клинике осуществляется на основании предварительной записи. Возможно оказание медицинских услуг Пациентам в порядке живой очереди в случае неявки планового Пациента. Преимущество отдается Пациентам, явившимся по предварительной записи.

2.4. Прием Пациентов осуществляется в порядке предварительной записи.

Предварительная запись Пациентов на прием к врачам-специалистам и медицинские манипуляции осуществляется:

при непосредственном обращении пациента в регистратуру Клиники;

по телефону 7 495 662-58-85;

по заявке на сайте Клиники <http://semeynaya.ru>.

2.5 Прием Пациента осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт). При записи на прием к врачу Пациент должен указать свою фамилию, имя и контактный телефон.

2.6. В указанное время Пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.

2.7. В регистратуре Клиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного (учетная форма № 025/у, утвержденная Приказом Минздрава России от 15.12.2014 N 834н "Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков по их заполнению"), с внесением необходимых сведений о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год).

Между пациентом и Клиникой заключается договор об оказании платных медицинских услуг, при этом Пациент знакомится с настоящими Правилами; подписание вышеуказанного договора означает, что Пациент с Правилами ознакомлен и обязуется их выполнять. Оформляется согласие Пациента на обработку персональных данных по

утвержденной форме. Оформление вышеуказанных документов является основанием для оказания медицинских услуг пациенту.

2.8. Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки Пациенту не выдается, а переносится в кабинет администратором или медицинской сестрой. Не допускается самовольный вынос медицинской карты из Клиники.

2.9. Пациент на приеме специалиста должен ознакомиться и подписать Информированное согласие (или отказ) при предоставлении каждой услуги в Клинике, в соответствии со ст. 20 Федерального Закона №323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. "Об основах охраны здоровья граждан". Без подписания данных документов Клиника вправе не оказывать медицинские услуги Пациенту.

2.10. Клиника может отказать в оказании медицинской услуги Пациенту в одностороннем порядке при невозможности обеспечить безопасность услуги и (или) возникновении медицинских противопоказаний для осуществления лечебно-диагностических мероприятий при условии наличия у Пациента способности выразить свою волю, отсутствия угрозы для жизни Пациента и неотложности медицинского вмешательства.

2.11. Посетители и Пациенты настоящим предупреждены, что в целях безопасности в помещениях Клиники ведется видеонаблюдение.

2.12. Опозданием на прием специалистов и диагностические исследования считается время в 15 минут. В случае, если время опоздания превышает 15 минут, Пациенту предоставляется возможность ожидания приема в ближайшее свободное время.

2.13. Информацию о времени приема специалистов, о порядке предварительной записи на прием к специалистам, о времени и месте приема граждан руководителем Клиники (уполномоченным представителем руководителя), пациент может получить у администраторов в устной форме.

2.14. Информацию:

- о перечне медицинских услуг;
- стоимости медицинских услуг;
- времени приёма врачей всех специальностей во все дни недели, с указанием часов приёма и номеров кабинетов;
- о порядке предварительной записи на приём к врачам;
- о времени и месте приёма пациентов главным врачом, заместителем директора по медицинской части,

пациент может получить на сайте, по телефону, по электронной почте, в регистратуре в устной форме и наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холле Клиники.

2.15. Прием Пациентов в возрасте до 18 лет в Клинике не осуществляется в соответствии с выданной лицензией.

### **3. Права и обязанности Пациентов**

**3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении Пациент имеет право на:**

3.1.1. Выбор врача и выбор медицинской организации.

3.1.2. Профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.

3.1.3. Получение консультаций врачей-специалистов с учетом графика работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, наличия возможности и необходимого медицинского оборудования, с учетом противопоказаний для медицинского вмешательства.

3.1.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами.

3.1.5. Получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.

3.1.6. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну.

Вся информация, содержащаяся в медицинских документах Пациента, составляет врачебную тайну. Клиника подтверждает конфиденциальность персональных данных Пациента, используемых в медицинской информационной системе. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия пациента допускается в случаях, перечисленных в ст. 13 Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011г " Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", в том числе по запросу органов дознания и следствия, суда.

Помните, что даже по адвокатскому запросу информация, содержащая врачебную тайну и иные другие персональные данные, не передаются.

3.1.7. Отказ от медицинского вмешательства.

Отказ от оказания Исполнителем запланированных медицинских услуг, оформив такой отказ в письменном виде. В этом случае Исполнитель информирует Пациента о возможных последствиях такого отказа и фиксирует такой факт в медицинской документации.

3.1.8. Возмещение вреда, причиненного жизни или здоровью при оказании медицинской помощи, в результате предоставления некачественной медицинской услуги.

3.1.9. Допуск адвоката или законного представителя для защиты своих прав, священнослужителя.

3.1.10. Получать 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.

Вышеуказанная информация предоставляется Пациенту лечащим врачом.

Основаниями для ознакомления пациента, которому оказывались медицинские услуги, либо его законного представителя с медицинской документацией является поступление в медицинскую организацию от пациента либо его законного представителя письменного запроса о предоставлении медицинской документации для ознакомления, в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 29 июня 2016 г. N 425н "Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его

законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента". Ознакомление производится в очной форме, в медицинской организации.

3.1.11. По запросу, направленному, в том числе, в электронной форме, течение 30 дней, получать отражающие состояние своего здоровья медицинские документы (их копии) и выписки из них, в соответствии с Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 N 59-ФЗ.

3.1.12. Требовать замены лечащего врача;

3.1.13. Получить заключение или выписку из медицинской карты с указанием результатов проведенных исследований, лечебных мероприятий и необходимыми рекомендациями, в срок, не превышающий 3 рабочих дня после исполнения договора, в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 2 мая 2012 г. № 441н «Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений»;

3.1.14. Отказаться от медицинских услуг в целом или конкретных манипуляций после предупреждения о возможных осложнениях, оплатив оказанные услуги Исполнителя и уже произведенные им расходы.

Отказ от медицинского вмешательства (госпитализации) с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации, а пациент в свою очередь ставит свою подпись в подтверждение ознакомления с записью. При отказе подписывать отказ от медицинского вмешательства (госпитализации) проводится врачебная комиссия.

3.1.16. Требовать предоставить план лечения (смету), при этом она является неотъемлемой частью договора.

## **3.2. Пациент обязуется:**

3.2.1. При первичном посещении Клиники предъявить паспорт или любой другой документ, удостоверяющий личность, для оформления Договора об оказании медицинских услуг в соответствии с требованиями законодательства РФ.

3.2.2. При первичном обращении в Клинику явиться в помещение Клиники минимум за 15 минут до начала приема. Этот период времени необходим для заключения договора и заполнения всей необходимой медицинской документации.

3.2.3. Своевременно информировать администратора Клиники обо всех изменениях своих персональных данных (имени, фамилии, адреса, номера телефона);

3.2.4. Своевременно информировать администратора Клиники в случае, если Пациент не может приехать на прием врача в назначенное время;

3.2.5. Уважать права других Пациентов и сотрудников Клиники.

3.2.6. Заботиться о сохранении своего здоровья, принимать своевременные меры по его сохранению, укреплению и восстановлению.

Пациенты и их сопровождающие лица, находясь на территории Клиники должны соблюдать принципы внимательного отношения к себе и окружающим ввиду наличия в Клинике Пациентов и лиц, требующих повышенного внимания, ограниченных в передвижении, возможности создания появления развития ситуации требующих экстренной медицинской помощи Пациентам (их сопровождающих), а также при перемещении и перевозке медицинской техники и/или медицинского оборудования в коридорах Клиники.

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

3.2.7. При предоставлении медицинских услуг сообщать Клинике (медицинскому работнику, предоставляющему платные медицинские услуги) о любых изменениях самочувствия.

3.2.8. Не осуществлять самостоятельного лечения, согласовывать с Клиникой (медицинским работником, предоставляющим платные медицинские услуги), употребление любых терапевтических препаратов, лекарств, лекарственных трав и т. д.

3.2.9. Своевременно и в полном объеме оплатить медицинские услуги, оказанные Клиникой, в порядке и на условиях, установленных настоящим договором.

3.2.10. Находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения Пациента в медицинских организациях.

3.2.11. Вежливо и уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи и другим Пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с действующим законодательством РФ.

3.2.12. Соблюдать режим работы Клиники и медицинского персонала (врачей, процедурного кабинета, кабинета УЗИ и т.д.).

3.2.13. Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную и полную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о ранее выявленных медицинских противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях, проводимых исследованиях и манипуляциях и об иных обращениях за медицинской помощью, а также об изменениях в состоянии здоровья.

3.2.14. Сообщать медицинским работникам о наличии у него заболеваний, представляющих опасность для здоровья населения (вируса иммунодефицита человека и т.д.), а также соблюдать меры предосторожности при контактах с другими лицами.

3.2.15. Своевременно, точно и в полном объеме выполнять рекомендации и предписания медицинских работников, необходимые для реализации избранной тактики лечения, сотрудничать с медицинскими работниками при оказании медицинской помощи.

3.2.16. Соблюдать правила внутреннего распорядка Исполнителя для Пациентов.

3.2.17. Бережно относиться к имуществу Исполнителя и третьих лиц (персонала, пациентов и т.д.).

3.2.18. Соблюдать требования пожарной безопасности.

3.2.19. Соблюдать санитарно-противоэпидемический режим.

3.2.20. Выполнять все медицинские рекомендации лечащего врача.

3.2.21. Оплатить оказанные услуги по прейскуранту Исполнителя в соответствии с условиями подписанного договора.

3.2.22. Известить Исполнителя о перенесенных и имеющихся заболеваниях, известных аллергических реакциях и иных противопоказаниях.

3.2.23. Являться на лечение в установленное Исполнителем время.

3.2.24. Изъявлять в предложенной форме свое согласие либо несогласие с предложенным планом лечения, подписать Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство в подтверждение о своей информированности о порядке оказания медицинских услуг и возможных осложнениях после исчерпывающих разъяснений врача.

3.2.25. Ознакомиться с информацией, утвержденной Исполнителем и обнародованной по месту предоставления услуг.

3.2.26. Подписать согласие на все действия (операции), предусмотренные Федеральным законом от 27.07.2006г. №152-ФЗ, с его персональными данными.

3.2.27. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу, соблюдать правила запрета курения в общественных местах.

3.2.28. Ограничить до строго необходимого минимума использование мобильных устройств в медицинских кабинетах (сотовых телефонов, планшетных компьютеров, иных мобильных устройств) и питьевых жидкостей (кофе, вода в стаканчиках, бутилированная вода и т.д.) в связи с необходимостью поддержания высокого уровня внимания при оказании медицинской помощи пациентам, а так же большой плотностью нахождения в медицинских кабинетах электротехнического оборудования, на работу которого указанные устройства могут оказывать негативное влияние.

### **3.3 Пациенту запрещается:**

3.3.1. Иметь при себе предметы и средства, которые могут представлять угрозу для безопасности окружающих;

3.3.2. Находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения сотрудников Клиники;

3.3.3. Громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь;

3.3.4. Выносить из помещения Клиники имущество и документы, полученные для ознакомления без разрешения сотрудников Клиники;

3.3.5. Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов без разрешения сотрудников Клиники;

3.3.6. Размещать в помещении Клиники объявления без разрешения администрации Клиники, а также осуществлять в помещениях Клиники любую агитационную или рекламную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц;

3.3.7. Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;

3.3.8. Находиться в помещении Клиники в верхней одежде, грязной одежде и обуви;

3.3.9. Приходить на прием в алкогольном, наркотическом или ином токсическом опьянении.

3.3.10. Распивать спиртные напитки, курить в помещениях Клиники.

3.4. При нарушении Пациентом настоящих Правил внутреннего распорядка Клиники он несет ответственность в соответствии с законодательством РФ.

3.5. Лечащий врач может отказаться, по согласованию с соответствующим должностным лицом Клиники, от наблюдения и лечения Пациента, если это не угрожает

жизни Пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения Пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка Клиники:

- а) грубое или неуважительное отношение к персоналу и другим Пациентам Клиники;
- б) неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
- в) несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- г) прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- д) одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача;

#### **4. Порядок получения информации о состоянии здоровья Пациента.**

4.1. 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 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, только с письменного разрешения Пациента.

4.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

4.3. В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

4.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

4.5. 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.

#### **5. Разрешение конфликтных ситуаций между Клиникой и Пациентом**

5.1. В случае нарушения прав Пациента, он (его законный представитель) может обратиться с претензией (жалобой, обращением), которая передается на рассмотрение главному врачу, заместителю главного врача.

Претензия (жалоба, обращение) может быть изложена в книге жалоб и предложений, направлена на сайт Клиники в электронном виде, изложена администраторам Клиники по телефону, подана в бумажном виде.

Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу, обращение) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

5.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 10 дней с момента её получения Клиникой.



Обращение (без предъявления финансовых требований) рассматривается в течение 30 дней с момента её получения Клиникой.

При личном приеме Претензии (жалобы, обращения) Пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Представитель пациента предъявляет нотариально заверенную доверенность.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия Пациента может быть дан устно в ходе личного приема, с последующим предоставлением письменного ответа (на втором экземпляре ответа пациент должен поставить свою подпись и дату – для клиники), а при необходимости с дальнейшим подписанием соглашения об урегулировании конфликта.

В остальных случаях дается письменный ответ в течение 10-ти календарных дней по существу заявленных вопросов.

5.3. По вопросам качества, оказываемых медицинских услуг, спорные вопросы между сторонами рассматриваются врачебной комиссией Клиники.

5.4. В случае необходимости в подтверждение своих доводов Пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

5.5. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, направляется по почтовому адресу, указанной электронной почте, указанному в обращении или по приглашению пациента в Клинику, выдается лично, вместе с необходимыми документами (если требовались).

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 или по электронной почте.

На претензию (жалобу), размещенную на сайте Клиники, ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

## **6. Порядок выдачи выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.**

6.1. Пациент имеет право знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья. По требованию Пациента (законного представителя Пациента) ему предоставляется копия медицинской карты либо выписка из медицинской карты.

Копия или выписка выдаются по письменному заявлению, в течение 5-ти дней. При получении Пациент (законный представитель) оформляет расписку о получении.

6.2. Справку для налоговой инспекции по возврату подоходного налога за оказанные медицинские услуги, выдает администрация Клиники. Справка выдается в течение 10-ти дней, после обращения при наличии кассовых чеков или квитанций строгой отчетности, подтверждающих оплату оказанных медицинских услуг.

6.3. Копии, выписки, справки родственникам, знакомым выдаются только при наличии нотариальной доверенности.

## **7. График работы Клиники.**

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. График работы Клиники: с 08:00 до 21:00 часа.. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом Генерального директора.

7.3. Режим работы Клиники утверждается Генеральный директором.

Дополнительная информация об оказании платных медицинских услуг Клиникой содержится в Договоре на оказание платных медицинских услуг.