

## **Правила внутреннего распорядка для пациентов**

### **1. Общие положения**

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

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в медицинский центр, 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 медицинский центр;
- порядок оказания медицинской помощи пациенту;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы медицинского центра и ее должностных лиц.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде медицинского центра в доступном для пациентов месте. Правила также размещаются на официальном сайте: <https://панацея76.рф>

### **2. Порядок обращения пациента в медицинский центр**

2.1. ООО «Панацея» является частной клиникой, оказывающей медицинские услуги на возмездной основе.

2.2. Для получения медицинской помощи пациент должен лично или по телефону обратиться к администратору медицинского центра и записаться на прием к врачу или специалисту.

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону **03**.

- 2.3. При записи на прием к врачу или специалисту пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество, а также информацию о том, обращался ли он в медицинский центр ранее.
- 2.4. При невозможности посетить врача или специалиста в назначенное время необходимо отменить или перенести запись, позвонив администратору, как только выяснилась невозможность посещения.
- 2.5. 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.
- 2.6. Медучреждение оставляет за собой право переноса сроков приема Пациента по объективным причинам, о чем обязуется уведомить пациента (его представителя).
- 2.7. 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.
- 2.8. В соответствии с требованиями статьи 9 федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006г. № 152-ФЗ пациент дает письменное согласие на обработку его персональных данных сотрудниками ООО «Панацея».
- 2.9. В соответствии с требованиями Закона РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» с пациентом заключается Договор о предоставлении платной медицинской помощи, устанавливающий правовые отношения между пациентом и ООО «Панацея».
- 2.10. Оплата услуг медицинского центра производится либо наличными денежными средствами в кассу, либо в безналичном порядке через платёжные терминалы (эквайринг).
- 2.11. Вся медицинская документация (медицинская карта, договор и пр.) является собственностью ООО «Панацея» и храниться в соответствии с законодательством РФ.
- 2.12. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет администратором или медицинским работником. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из центра без согласования с руководством ООО «Панацея».

### **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 направлялся другим врачом); первичную медицинскую документацию диагностических исследований (если проводились).

3.3. Направление на оперативное вмешательство дается после необходимых консультаций и исследования. Анализы крови проводятся натошак.

3.4. При нахождении в медицинском центре пациент обязан придерживаться режима работы центра, соблюдать тишину и порядок, соблюдать требования пожарной безопасности.

3.5. Курить в помещении медицинского центра **КАТЕГОРИЧЕСКИ ЗАПРЕЩЕНО**.

3.6. Входить в служебные и технические помещения медицинского центра запрещено. Недопустимо самостоятельно включать и регулировать любое инженерно-техническое оборудование.

3.7. Пациент обязан соблюдать санитарно-эпидемиологический режим (входить в кабинеты в бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе).

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 14 лет допускаются к обслуживанию в медицинском центре согласно правилам, регламентированным Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями). Ответственность за безопасность жизни и здоровья несовершеннолетних лиц во время их нахождения в медицинском центре (включая детей старше 14 лет, находящихся в центре без сопровождения взрослых), за информирование несовершеннолетних о Правилах оказания услуг и соблюдения ими настоящих Правил, несут родители.

3.10. Любые риски, связанные с причинением ущерба имуществу пациента, пациент несет самостоятельно.

3.11. Пациент должен бережно относиться к имуществу медицинского центра. При причинении ущерба имуществу центра виновное лицо обязано по требованию медицинского центра возместить либо стоимость ремонта поврежденного имущества (включая стоимость запасных частей), либо стоимость поврежденного имущества с учетом амортизационного износа.

#### **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 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.

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 недееспособными, 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. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность больного, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

5.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (форма 095-у – для учащихся). Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляются в день обращения и после личного осмотра лечащим врачом; подтверждаются записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений, сотрудников органов внутренних дел для освобождения от учебы, работы выдается справка установленной формы.

5.3. Документы, подтверждающие временную нетрудоспособность, выдаются при наличии документа, удостоверяющего личность.

5.4. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено 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 выписку больничных листов в медицинском центре.

5.6. В случае утери листка нетрудоспособности выдается дубликат после предоставления пациентом справки из бухгалтерии, что данный лист нетрудоспособности к оплате не поступал.

5.7. Если случай нетрудоспособности продолжается более 15 (пятнадцати) календарных дней, вопрос о продлении документов, подтверждающих временную нетрудоспособность, решается только после осмотра врачебной комиссией (ВК).

5.8. В случае несогласия с решением лечащего врача об отказе в выдаче 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 медицинского центра и выписки из медицинских карт предоставляются администрацией в течение 3-10 рабочих дней со дня, следующего за днем получения ООО «Панацея» письменного заявления пациента.

## **6.График работы медицинского центра и её должностных лиц**

6.1. График работы медицинского центра, ее должностных лиц определяется Правилами внутреннего трудового распорядка ООО «Панацея».

6.2. Часы работы: • будние дни: с 8-00 до 19-00; суббота: с 8-00 до 13-00 • воскресенье: выходной день.

6.3. Часы работы администрации: • будние дни: с 10-00 до 16-00 • суббота, воскресенье: выходной.

6.4. Центр вправе изменять график работы, при условии размещения информации об изменении на информационных стендах центра не менее чем за 7 (семь) дней до изменения.

6.5. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право обратиться в установленном медицинским центром порядке с жалобой или предложением к должностным лицам центра, а также к главному врачу или директору ООО «Панацея».

6.6. Все жалобы и предложения пациентов принимаются в письменной форме установленного образца, регистрируются администратором и рассматриваются

администрацией медицинского центра в течение 30 (тридцати) рабочих дней со дня, следующего за днем их получения.

6.7. Книга жалоб и предложений находится у администратора.

6.8. Прием пациентов главным врачом или директором осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать у администратора.

6.9 Первичный и повторный приемы врача:

- под первичным приёмом, в рамках настоящих Правил внутреннего распорядка, понимается первичное обращение к конкретному врачу-специалисту в рамках договора между пациентом и ООО «Панацея» и последующие обращения к этому врачу более чем через один месяц с момента первого обращения, независимо от причины обращения;
- под повторным приёмом, в рамках настоящих Правил, понимается повторное обращение к одному врачу-специалисту в течение одного месяца с момента первичного обращения.
- если, с момента первичного обращения к специалисту прошло более одного месяца, следующий прием того же специалиста считается первичным;
- обращение пациента к тому же врачу — специалисту, имевшее место в течение месяца в других ЛПУ города не является основанием для оформления обращения к данному специалисту в ООО «Панацея» как повторного.

7. Отношения между медицинским центром и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентированы действующим законодательством РФ.

8. Посетители медицинского центра, нарушившие данные Правила внутреннего распорядка, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.