

УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
ООО «ДЕГА»

/  / Е.Э. Агапова  
"31" октября 2017 г.  
М.П.



Общество с ограниченной ответственностью «ДЕГА»

## **Правила внутреннего распорядка клиники ООО «ДЕГА» для пациентов**

### **Общие положения**

1. Правила внутреннего распорядка ООО «ДЕГА» (далее «клиника») для посетителей и пациентов (далее – «Правила») являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение посетителя и пациента во время нахождения в клинике, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Клиникой.
2. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в клинику, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациентам своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.
3. Правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов включают:
  - правила записи на первичный прием/консультацию/обследование в Клинику;
  - права и обязанности пациента;
  - порядок рассмотрения жалоб и обращений пациентов в Клинику;
  - порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
  - порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту;
4. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, находящихся в Клинике.
5. Правила записи на первичный прием/консультацию/обследование в Клинику.

5.1. Клиника является медицинским учреждением, оказывающим первичную, специализированную, в т.ч. высокотехнологичную медико-санитарную помощь.

5.2. При состояниях, требующих 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 112).

5.3. Медицинская помощь населению осуществляется непосредственно в Клинике по адресам, указанным в Лицензии.

5.4. При первичном обращении пациент обязан предварительно и самостоятельно записаться на консультацию к специалисту по тел. (812) 748-08-08. При первичном посещении Клиники пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт).

5.5. В Клинике при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта.

5.6. Медицинская карта пациента является документом Клиники и храниться в Клинике, самовольный вынос медицинской карты из Клиники запрещен.

5.7. Предварительная запись на прием к врачу-специалисту осуществляется следующим образом:

- По многоканальному телефону: (812) 748-08-08, ежедневно с 9.00 до 21.00
- По интернету: [www.dega-clinic.com](http://www.dega-clinic.com),
- При обращении пациента на рецепцию.

5.8. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом пациент может получить в свободном доступе в Клинике, на сайте [www.dega-clinic.com](http://www.dega-clinic.com) или по тел. (812) 748-08-08 или посредством запроса на адрес электронной почты [info@dega-clinic.com](mailto:info@dega-clinic.com).

5.9. В день приема перед посещением врача пациент обязан пройти регистрацию на рецепции с предъявлением документа, удостоверяющего личность (паспорта) и следовать указаниям администратора.

5.10. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования пациентов.

5.11. Порядок подготовки к диагностическим исследованиям и лечебным мероприятиям указан на сайте [www.dega-clinic.com](http://www.dega-clinic.com) а также в свободном доступе в Клинике.

6. Права и обязанности пациентов.

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным Законом «Об охране здоровья граждан Российской Федерации».

6.1. 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 противозидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии другого врача;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, 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 и способов, которыми может быть передана информация о состоянии его здоровья

6.2. Пациент обязан:

- соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов;
- бережно относиться к имуществу Клиники;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать время приема, не допускать опозданий на прием
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о

противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

- выразить письменное согласие на обработку персональных данных, согласно статье 9 федерального закона от 27.07.2006 г. «О персональных данных» № 152-ФЗ
  - выполнять медицинские предписания;
  - сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
  - подписывать необходимые документы:
- договор на оказание платных медицинских услуг, в рамках платных медицинских услуг и другие документы являющиеся его частью;
  - добровольное информированное согласие;
  - в случае отказа от лечения, подписывать в установленном порядке отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (рекомендовано входить в Клинику в бахилах или сменной обуви, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
  - соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях;
  - исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
  - - оплачивать медицинские услуги, если таковые оказываются на платной основе.

6.3 В помещениях клиники запрещается:

- распитие спиртных напитков; употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением случаев, требующих оказания экстренной и неотложной медицинской помощи;
- пользование мобильными телефонами;
- фото и видеосъемка, аудиозапись. За незаконное собирание или распространение сведений о частной жизни лица, составляющих его личную или семейную тайну, без его согласия ст. 137 УК РФ предусматривает уголовную ответственность:

"<...> лишением свободы на срок до двух лет с лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок до трех лет.

<...> за те же деяния, совершенные лицом с использованием своего служебного положения: лишением свободы на срок до четырех лет с лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок до пяти лет."

7. Порядок рассмотрения жалоб и обращений пациентов в Клинику.

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. №59-ФЗ.

7.1. Пациент (его законный представитель) имеет право:

- обратиться к руководству Клиники в устной или письменной форме

7.2. При личном приеме, в случае 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

7.4. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

7.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

7.7. Письменное обращение, поступившее в Клинику, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом. Ответ на письменное обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

8. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

8.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом в доступной форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии, заведующим отделением или иными должностными лицами. Она может 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, если пациент назначил лицо, которому может быть передана такая информация.

8.2. 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.

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

9. График работы Клиники и ее должностных лиц

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

9.2. Личный прием пациентов главным врачом или генеральным директором осуществляется после получения от пациента письменной заявки с указанием данных пациента, причины обращения и контактов пациента для связи и назначения личного приема, в будние дни, по предварительной записи по тел. (812) 748-08-08.

10. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания.

10.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются Прейскурантом, Договором об оказании платных медицинских услуг и Планом лечения, а так же законодательством Российской Федерации.

10.2. Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг.

10.3. Информация о медицинской помощи и платных услугах, оказываемых населению Клиникой, а также порядок и условия их предоставления населению размещены в свободном доступе на рецепции в Клинике, на сайте [www.dega-clinic.com](http://www.dega-clinic.com).

10.5. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей кассового чека пациенту или посредством банковских платежей.

10.6. После оказания медицинской услуги подписывается акт-приема передачи.

11. Нарушение настоящих правил оказывает негативное влияние на лечебный процесс, качественное оказание медицинской помощи становится невозможным. В случае нарушения настоящих правил, пациенту будет отказано в предоставлении медицинской помощи, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, а также посетители несут ответственность в соответствии с Российским законодательством.

11.1. Нарушением считается:

- пропуск визитов, (неявка) или несвоевременная явка (опоздание более 10 минут) на прием к врачу или на процедуру;
- несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- грубое или неуважительное отношение к персоналу;
- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- самовольное оставление клиники до завершения курса лечения;
- одновременное прохождение лечение в другой клинике влияющее на согласованное пациентом и клиникой лечение, без согласования с лечащим врачом.