

УТВЕРЖДАЮ:



Главный врач ООО КЭМ «Антуриум»

Н.В. Татаринцева

2021 года

## **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ общества с ограниченной ответственностью Клиника Эстетической Медицины «Антуриум»**

### **1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка для Пациентов общества с ограниченной ответственностью Клиника Эстетической Медицины «Антуриум» (далее - Клиника) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение Пациента в Клинике, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Клиникой.

1.2. Правила внутреннего распорядка для Пациентов включают:

- порядок обращения граждан в Клинику;
- права и обязанности Пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Клиникой и Пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента;
- график работы сотрудников и должностных лиц Клиники;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех лиц, обратившихся в Клинику, Пациентов и персонала. Разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав Пациента, создание наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной помощи надлежащего объема и качества.

### **2. Порядок обращения Пациентов в Клинику**

2.1. Медицинская помощь оказывается гражданам при самостоятельном обращении в Клинику.

2.2. Прием Пациентов осуществляется в порядке предварительной записи через администратора Клиники посредством телефонной связи или непосредственно в Клинике. Телефоны для записи: +7 (3852) 557-557.

При записи на прием к врачу Пациент должен указать свою фамилию, имя и телефон. В указанное время ему необходимо явиться на прием для получения медицинской или иной услуги.

2.3. При первичном обращении Пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт). На стойке информации при первичном обращении 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), место работы.

- Медицинская карта Пациента является собственностью Клиники и должна храниться в клинике.

- Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет администратором

или иным работником клиники.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из помещения Клиники без согласования с руководством Клиники.

2.4. Информацию о времени приема специалистов с указанием часов приема и номеров кабинетов, о времени и месте приема главным врачом можно получить на стойке информации в устной форме и наглядно - на информационном стенде.

2.5. При первичном обращении в Клинику с Пациентом заключается договор на оказание платных медицинских услуг и другая необходимая первичная медицинская документация.

2.6. Пациент должен ознакомиться и подписать Информационное согласие (или отказ) при предоставлении каждой услуги в Клинике, Согласие на обработку и хранение Персональных данных Пациента в соответствии со ст.20 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан».

Без подписания данных документов Клиника не может оказывать медицинские или иные услуги Пациенту.

2.7. Опозданием на прием специалистов считается время в 15 мин. В случае, если время опоздания превышает 15 минут, пациенту предоставляется возможность ожидания приема в ближайшее свободное время или перенос процедуры на более поздний срок.

2.8 Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема граждан руководителем Клиники, Пациент может получить у администратора в устной форме.

2.9. Клиника может отказаться от лечения Пациента в одностороннем порядке при невозможности обеспечить безопасность услуги и (или) возникновения медицинских противопоказаний для осуществления лечебно-диагностических мероприятий при условии наличия у Пациента способности выразить свою волю, отсутствия угрозы жизни Пациента и неотложности медицинского вмешательства.

2.10. Не разрешается нахождение других лиц во время проведения процедуры в кабинете (подруг, супругов, малолетних и несовершеннолетних детей). Первичный прием Пациентов в возрасте до 15 лет осуществляется в присутствии родителей или других законных представителей пациента.

2.11. Несовершеннолетние граждане в возрасте от 14 до 18 лет совершают сделки, в соответствии со ст. 26 Гражданского кодекса Российской Федерации, с письменного согласия своих законных представителей-родителей, усыновителей или попечителя. Сделка, совершенная таким несовершеннолетним, действительна также при ее последующем письменном одобрении его родителями, усыновителями или попечителем (п.1ст.26 Гражданского кодекса Российской Федерации).

2.12. Запрещается пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения процедуры или консультации врача.

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

3.1. Главными нормативными правовыми актами, регламентирующими права и обязанности Пациента и обязанности Пациента при получении медицинской помощи, являются: - Конституция РФ - Положение Закона РФ №2300-1 «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 (с изм.и доп., вступающим в силу с 29.09.2011)- Федеральный закон Российской Федерации от 21 ноября 2011г №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации»

#### **3.2. Пациент имеет право на:**

- 1) выбор врача;
- 2) перевод к другому лечащему врачу ;
- 3) профилактику, диагностику, лечение, в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

Все диагностические и лечебные мероприятия осуществляются только с дачей пациентом информированного добровольного согласия за исключением случаев, предусмотренных

статьей 20 «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации»

4) получение консультаций врачей-специалистов. В доступной для него форме Пациент может получить информацию о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях. Вышеуказанная информация предоставляется Пациенту лечащим врачом.

5) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

6) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту лично лечащим врачом. В отношении лиц, не достигших возраста, установленного в ч.2 ст.54 Федерального закона от 21 ноября 2011г №323-ФЗ и граждан, признанных в установленном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителем.

7) защиту сведений, составляющих врачебную тайну. Вся информация, содержащаяся в медицинских документах Пациента, составляет врачебную тайну. Клиника подтверждает конфиденциальность персональных данных Пациента, используемых в медицинских информационных системах. Пациент может запретить передавать свою медицинскую информацию, в том числе и своим родственникам, кроме случаев, предусмотренных законодательством РФ.

8) отказ от медицинского вмешательства. Пациент имеет право отказаться от диагностической или лечебной процедуры, а также потребовать их прекращения. В этом случае, отказ от вышеуказанных процедур с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации.

9) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

### **3.3. Пациент обязан:**

- соблюдать режим работы организации;
- соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов Клиники и правила поведения в общественных местах;
- оплачивать стоимость предоставляемой медицинской услуги;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в процедурные кабинеты в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение необходимых для этого сведений;
- соблюдать режим лечения;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- ознакомиться и подписать Информированное согласие при предоставлении каждой услуги в Клинике, Согласие на обработку и хранение персональных данных Пациента в соответствии со ст. 20 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан». Так же оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- 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;
- бережно относиться к имуществу Клиники;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной

безопасности, Пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

- соблюдать правила запрета курения в общественных местах;
- не использовать электронные сигареты в помещениях Клиники;
- не употреблять спиртные напитки за сутки до посещения и в день посещения Клиники;
- соблюдать правила запрета распития спиртных напитков и нахождения в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;
- не приходить на прием в клинику с домашними животными.

**3.4 Лечащий врач** может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом 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;
- б) неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру по неуважительной причине;
- в) несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- г) прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- д) одновременное лечение по аналогичному профилю в другом мед.учреждении.

**3.5. Пациентам (законным представителям пациентов) и посетителям**, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдение мер противопожарной безопасности, обеспечения личной безопасности медицинской организации, пациентов и посетителей, защиты персональных данных, врачебной и иной охраняемой законом тайны, запрещается:

- проносить на территорию медицинской организации, в помещения медицинской организации огнестрельное, травматическое, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- проносить в помещения медицинской организации крупногабаритные предметы (в т.ч. сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- входить в служебные помещения медицинской организации, не предназначенные для нахождения пациентов и посетителей;
- принимать пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях медицинской организации, не предназначенных для потребления пищи;
- курить у входа в помещение медицинской организации, в коридорах, кабинетах, фойе и других помещениях;
- оставлять на полу, стенах, элементах интерьера фойе, вестибюлей, коридоров, туалетных комнат, на стульях и диванах для пациентов и посетителей бумагу, салфетки, обертки, упаковки, жевательную резинку и прочий мусор;
- громко разговаривать в фойе, вестибюлях, коридорах, туалетных комнатах, в том числе по телефону;
- бегать, прыгать, шуметь, хлопать дверями, совершать действия агрессивного характера в отношении работников медицинской организации, пациентов и посетителей;
- ставить детей в грязной обуви на скамейки, кресла, диваны, элементы интерьера помещений;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещений документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- самовольно забирать медицинскую карту из медицинской организации;
- размещать в помещениях и на территории какие-либо объявления, справочную информацию без разрешения администрации;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;

#### **4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой**

4.1. К числу наиболее типичных конфликтных ситуаций в сфере медицинской помощи относятся:

- оказание Пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических и реабилитационных мероприятий);
- нарушения в работе учреждения здравоохранения, наносящие ущерб здоровью Пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);
- нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении Пациента, его родственников.

4.2. В случае нарушения прав Пациента он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к главному врачу или иному должностному лицу Клиники.

4.3. Жалоба подается в письменном виде: первый экземпляр - лицу, ответственному за делопроизводство (либо непосредственно главному врачу), а второй экземпляр остается на руках у подающего жалобу. При этом следует получить подпись лица, ответственного за делопроизводство с указанием входящего номера либо подпись главного врача с указанием даты.

4.4. Жалоба должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учебы). При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены. В случае, если обстоятельства дела требуют немедленного и неординарного реагирования на ситуацию, жалоба может быть направлена сразу в несколько инстанций.

4.5. Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

4.6. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган или суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

#### **5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента**

5.1. Информация о состоянии 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 предоставляется пациенту в доступной для него форме.

5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении несовершеннолетних лиц и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными предоставляется их законным представителям.

5.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. Информация о состоянии здоровья Пациента сообщается членам его семьи, только с письменного разрешения Пациента. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.4. В отношении лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья Пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки. Пациент либо его законный

представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

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

5.6 Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны, по письменному заявлению на имя главного врача.

## **6. График работы Клиники и должностных лиц**

6.1. Режим работы Клиники:

Понедельник – с 8-00 до 20-00;

Вторник – с 8-00 до 20-00;

Среда – с 8-00 до 20-00;

Четверг – с 8-00 до 20-00;

Пятница – с 8-00 до 20-00;

Суббота – с 8-00 до 20-00.

Воскресенье - выходной

Изменение графика и режима работы учреждения в праздничные и выходные дни регламентируется приказом главного врача.

6.2. Прием граждан главным врачом осуществляется в установленные часы приема.

6.3 Информацию о часах приема главного врача и график работы конкретного специалиста можно узнать по телефону, на ресепшен или на информационном стенде.

## **7. Информация о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания**

7.1. Информация о платных медицинских услугах, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению размещаются на информационных стендах, сайте клиники.

ООО КЭМ «Антуриум» - коммерческая организация, не участвующая в осуществлении Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.

7.2 Все медицинские услуги в Клинике предоставляются платно, согласно утвержденному прейскуранту.

7.3 Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

7.4 Расчеты с Пациентами за оказание медицинских услуг осуществляется через кассу с выдачей Пациенту квитанции об оплате.

## **8. Законные представители**

8.1 В соответствии со ст.21 и ст.26 ГК РФ законными представителями несовершеннолетних граждан являются их родители, усыновители или попечители, а также опекуны малолетних лиц и совершеннолетних лиц, признанных судом недееспособными (ст.32 ГК РФ). Кроме законных представителей в правовой системе России определен второй вид представителей граждан (совершеннолетних, дееспособных) – представители, действующие по доверенности, предусмотренной ст. 185 ГК РФ.

**Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.**