



## ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ООО «Покровск-мед»

### 1. Общие положения

**1.1.** Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - Правила) ООО «Покровск-мед» (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 пациентом (его представителем) и Клиникой.

**1.2.** Внутренний распорядок определяется приказами и распоряжениями директора Клиники и иными локальными нормативными актами.

**1.3.** Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

### 1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Клинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- порядок оплаты услуг
- график работы Клиники и ее должностных лиц;



Общество с ограниченной ответственностью «Покровск-мед», 413125 г. Энгельс, ул. Колотилова, д. 32 В, тел. (8453) 56-33-00, e-mail : [pokrowsk-med@mail.ru](mailto:pokrowsk-med@mail.ru)

р/с 40702810256170002004 в Поволжский банк ПАО Сбербанк Самара, к/с 30101810200000000607

БИК 043601607, ИНН 6449058381, КПП 644901001, ОГРН 110644900427

---

**1.5.** Правила внутреннего распорядка для пациентов находятся в доступном для пациентов месте в зоне регистратуры, на сайте Клиники.

## **2. Прядок обращения пациентов в Клинику.**

**2.1.** Правила записи на амбулаторный прием (первичную/повторную консультацию, диагностическое обследование, процедуры или манипуляции).

**2.1.1.** С целью профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях любой гражданин может обратиться в Клинику и получить медицинские услуги на платной основе.

**2.1.2.** Медицинская помощь населению осуществляется непосредственно в Клинике. В Клинике медицинская помощь оказывается пн-пт с 8-00 до 20-00. Суббота с 9-00 до 14-00, вс -выходной

**2.1.3** Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема граждан директором, пациент может получить у администраторов регистратуры в устной форме, наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле, по телефонам: (8453) 56-33-00 или 8 927-055-33-00 а также на официальном сайте: [pmed64@mail.ru](mailto:pmed64@mail.ru)

**2.1.4.** При первичном или повторном обращении пациент должен представить документ, удостоверяющий личность (паспорт). В ООО «Покровск-мед» ведется электронный и бумажный документооборот. В регистратуре учреждения на пациента заводится электронная медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся сведения о пациенте в соответствии с действующим законодательством. После получения медицинской помощи пациент получает рекомендации по дальнейшему обследованию и лечению.

**2.1.5.** Время на прием Пациента врачами Клиники определено с учетом действующих в ООО «Покровск-мед» расчетных нормативов. При проведении консилиумов, совместных консультаций врачами специалистами, время приема может быть смещено. В случае внезапного заболевания лечащего врача и/или возникновения других чрезвычайных обстоятельств, администратор Клиники предупреждает об этом пациента при первой возможности по указанному им контактному телефону.

**2.1.6.** Пациенту необходимо являться на прием к врачу в назначенное время. Если пациент не может прийти в назначенное время, необходимо минимум за 2 часа предупредить об этом администратора клиники по телефонам: (8453) 56-33-00 или 8927-055-33-00, При опоздании пациента на прием более чем на 15 минут клиника оставляет за собой право отказать в оказании услуги с предоставлением права получения услуги в другой день. Клиника оставляет за собой право отказать в предоставлении услуг без объяснения причин пациентам с запахом алкоголя.

**2.1.7.** Прием с острой болью или другими экстренными показаниями ведется по мере высвобождения соответствующего врача.

**2.1.8.** Во время первичного осмотра врач устанавливает предварительный диагноз, определяет методы, объем, прогноз лечения и его приблизительную стоимость, о чем информирует пациента. Врач информирует пациента о возможных осложнениях в процессе и после лечения, а также о последствиях при отказе от лечения.



Общество с ограниченной ответственностью «Покровск-мед», 413125 г. Энгельс, ул. Колотилова, д. 32 В, тел. (8453) 56-33-00, e-mail : [pokrowsk-med@mail.ru](mailto:pokrowsk-med@mail.ru)

р/с 40702810256170002004 в Поволжский банк ПАО Сбербанк Самара, к/с 30101810200000000607

БИК 043601607, ИНН 6449058381, КПП 644901001, ОГРН 110644900427

**2.1.9.** Лечащий врач может отказаться от наблюдения и лечения пациента в случае несоблюдения пациентом Правил предоставления медицинских услуг, отказа от диагностических и лечебных мероприятий, предусмотренных стандартами и порядками оказания медицинской помощи, а также, если это лечение не соответствует требованиям современных технологий, может вызвать нежелательные последствия или в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого вмешательства (например, по просьбе пациента удалить зуб, подлежащий лечению).

**2.1.10.** При наличии показаний для стационарного лечения пациента лечащим врачом выдается направление на госпитализацию пациента в соответствии с клиническими показаниями.

### **3. Права и обязанности пациентов:**

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Федеральным законом РФ от 29 ноября 2010 г. N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации"

**3.1.** 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 противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- - обращение с письменной претензией на имя главного врача Клиники, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- охранение 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, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- получить по письменному запросу документы для получения налоговых вычетов в ИФНС в течение пяти рабочих дней;
- получить выписки, копии медицинских документов по письменному запросу на имя главного врача в течение трех рабочих дней;



Общество с ограниченной ответственностью «Покровск-мед», 413125 г. Энгельс, ул. Колотилова, д. 32 В, тел. (8453) 56-33-00, e-mail : [pokrowsk-med@mail.ru](mailto:pokrowsk-med@mail.ru)

р/с 40702810256170002004 в Поволжский банк ПАО Сбербанк Самара, к/с 30101810200000000607

БИК 043601607, ИНН 6449058381, КПП 644901001, ОГРН 110644900427

- пациент имеет право потребовать замены лечащего врача.

### 3.2. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы учреждения;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники для пациентов;
- правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- для эффективного лечения и получения гарантий пациенту необходимо соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять рекомендации и предписания лечащего врача;
- соблюдать рекомендуемую врачом диету;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи; уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- 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;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу учреждения;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, не опаздывать на прием;
- входить в кабинет только по приглашению медицинского персонала;
- нахождение в кабинете лиц, сопровождающих пациента, допускается только с разрешения лечащего врача.

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

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

Федеральным Законом Российской Федерации "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации от 02.05.2006г. 59-ФЗ.



**4.1.** В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Клиники согласно графику приема граждан, в письменном виде.

**4.2.** При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. 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, о чем делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

**4.4.** Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

**4.5.** Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение; фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица либо должность соответствующего лица; а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

**4.7.** Письменное обращение, поступившее администрации Клиники, рассматривается в сроки в течение 30 дней со дня его регистрации, предусмотренные действующим Законодательством РФ.

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

**5.1.** Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами учреждения здравоохранения. Содержит 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 не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

**5.2.** У лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - супругу (ге), а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.

**5.3.** В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.



Общество с ограниченной ответственностью «Покровск-мед», 413125 г. Энгельс, ул. Колотилова, д. 32 В, тел. (8453) 56-33-00, e-mail : [pokrowsk-med@mail.ru](mailto:pokrowsk-med@mail.ru)

р/с 40702810256170002004 в Поволжский банк ПАО Сбербанк Самара, к/с 30101810200000000607

БИК 043601607, ИНН 6449058381, КПП 644901001, ОГРН 110644900427

**5.4.** Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

## **6. Порядок оплаты услуг.**

**6.1.** Оплата услуг клиники может быть произведена путем внесения наличных денежных средств в кассу клиники.

**6.2.** Оплата медицинских услуг пациентом - «физическим лицом» производится в следующем порядке:

- Пациент оплачивает оказанные ему услуги, сразу после завершения каждого посещения (консультации, диагностического обследования, процедур, манипуляций), т.е. в день оказания услуги.
- Пациент может произвести предварительную оплату за предстоящее лечение и обследование в соответствии с согласованным планом в любом удобном для него размере. В этом случае все дальнейшие расчеты будут производиться с учетом внесенной суммы. Неиспользованный остаток возвращается пациенту по его заявлению после окончания лечения.
- В случае лечения, связанного с изготовлением какой-либо ортопедической конструкции (коронка и т.п.), пациент вносит аванс в размере не менее 50% от общей стоимости запланированных услуг по протезированию зубов до начала оказания услуги, а остальную сумму до момента окончания оказания услуги. О дне сдачи работ пациент будет проинформирован лечащим врачом заранее.
- После оплаты услуг на кассе пациент получает кассовый чек или квитанцию установленного образца.

## **7. График работы Клиники и ее должностных лиц**

**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.** Режим работы Клиники и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

**7.3.** График и режим работы утверждаются главным врачом.

**7.4.** Прием населения (больных и их родственников) директором, осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в справочном окне или на информационном стенде рядом с регистратурой.

**7.5.** Регламент работы Клиники утверждается директором .