

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Клиника
восстановительной психологии
«Четырехлистный клевер»

_____Глушко Т.В.

10.01.2018 г.

Правила внутреннего распорядка для пациентов

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее — **Правила**) являются локальным нормативно-правовым актом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, права, обязанности и правила поведения пациента во время нахождения в ООО «Клиника восстановительной психологии «Четырехлистный клевер» (далее — Клиника), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений — пациентом (его законным представителем).

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

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
-порядок обращения пациентов ;

- особенности внутреннего распорядка при оказании медицинской помощи в амбулаторных условиях;

- права и обязанности пациента;

-порядок разрешения конфликтов между пациентом;

-порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

-информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;

- ответственность пациента за нарушение настоящих Правил.

С Правилами можно ознакомиться на информационном стенде, на сайте в сети Интернет cloverlucky.ru.

2. Порядок обращения пациентов в Клинику.

2.1. В Клинике пациентам в соответствии с договором на предоставление платных медицинских услуг оказывается первичная специализированная медицинская помощь в амбулаторных условиях.

2.2. В Клинику обращаются пациенты, нуждающиеся в плановом специализированном квалифицированном обследовании и лечении. Прием врачами специалистами плановых больных осуществляется по предварительной записи.

2.3. В случаях обращения граждан в состоянии, требующем срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью), медицинские работники оказывают экстренную

(неотложную) медицинскую помощь в пределах имеющихся возможностей, организуют вызов бригады скорой медицинской помощи с последующим направлением в лечебное учреждение по профилю возникшего состояния.

2.4. Медицинские услуги пациентам предоставляются за плату согласно действующему прейскуранту. С пациентом заключается **договор об оказании платных медицинских услуг**; пациент знакомится с **Правилами внутреннего распорядка**(далее – **Правила**); подписание вышеуказанного договора означает, что пациент с Правилами ознакомлен и обязуется их выполнять.

Со всеми пациентами подписывается согласие на обработку персональных данных в соответствии с действующим законодательством на весь период обслуживания и на период хранения первичной медицинской документации.

3. Особенности внутреннего распорядка при оказании медицинской помощи в амбулаторных условиях

3.1. Медицинская помощь пациентам может быть оказана в кабинетах Клиники.

3.2. Медицинская помощь осуществляется на основании предварительной записи в соответствии с графиком работы специалистов.

В случае невозможности явки пациент обязуется уведомить по телефону: 8(3822)33-44-77

3.3. Предварительная запись больных на прием к врачам-специалистам осуществляется:

- на очередном приеме врача-специалиста;
- по телефону 8(3822)33-44-77

3.4. Информация о расписании работы врачей размещена на информационных стендах,

3.5. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете врача допускается только с разрешения лечащего врача, при условии подписания информированного согласия пациента на предоставление сведений о состоянии своего здоровья данному сопровождающему лицу и при условии выполнения всех требований и указаний врача или иного медицинского персонала.

3.6. Категорически запрещается пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований или консультации врача.

3.7. Оказание медицинской помощи пациентам осуществляется **ТОЛЬКО** при условии подписания последним информированного согласия на медицинское вмешательство, в соответствии со ст. 20 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан».

3.8. В случае отказа от медицинского вмешательства пациент подписывает отказ в соответствии со ст. 20 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан».

3.9. В связи с необходимостью предварительного ознакомления с большим объемом документов до начала оказания пациенту медицинской помощи, а также в связи установленными действующим законодательством правилами оформления первичной медицинской документации и правилами оказания платных медицинских услуг пациенту необходимо подходить **заблаговременно до начала приема за 15-20 минут**. В противном случае не гарантируется прием пациента в назначенное время

3.10. В случае опоздания пациента на прием свыше чем на 15 минут (в том числе, в случае, если пациент подошел непосредственно перед приемом, что не позволило оформить с Пациентом договорные взаимоотношения и заполнить первичную медицинскую документацию) Клиника имеет право перенести прием на другое время.

3.11. Прием специалистов осуществляется строго по записи, но из-за сложности очередного больного или при необходимости оказания экстренной (неотложной) медицинской помощи пациентам время приема следующих пациентов может сместить на 5-10 минут.

3.12. Приемы подразделяются на первичные и повторные. Повторным приёмом (осмотром, консультацией) врача считается приём тем же специалистом в рамках одного и того же случая лечения (то есть, в связи с одним и тем же заболеванием) в течение 30

дней, начиная с даты первичного приёма. Исключение составляют случаи, когда лечащий врач в протоколе первичного или предыдущего повторного приёма указал дату явки на повторный приём позже, чем через 30 дней после даты первичного приёма (при условии, что пациент явился в назначенную дату +/-3 рабочих дня). Не является повторным обращением к врачу одной и той же специальности с разными заболеваниями в течение 30 дней, начиная с даты первичного приёма в связи с заболеванием, возникшим первым, не являются повторными приёмы специалиста с профилактической целью.

3.13. При первичном обращении пациент представляет паспорт или иной документ, удостоверяющий личность. При первичном обращении на пациента заводится Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях форма №025у, в которую вносятся сведения о пациенте.

Медицинская карта пациента является собственностью Клиника и хранится в регистратуре.

3.14. Выдача листков нетрудоспособности производится лечащим врачом в соответствии с порядком выдачи листков нетрудоспособности.

4. Права и обязанности пациентов

(в соответствии с Федеральным Законом РФ № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан»)

4.1. При обращении в Клинику 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 условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- выбор лечащего врача, при его согласии, по согласованию с руководством Клиники;
- 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;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью в Клинике, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- отказ от медицинского вмешательства;
- получение информации о своих правах и обязанностях;
- подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности Клиники;
- обращение с жалобой к должностным лицам Клиники.

6.2. Пациент обязан:

- оплатить стоимость медицинских услуг, рассчитанных по действующему на момент оказания услуг прейскуранту, до начала оказания ему медицинской услуги;
- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и настоящие Правила;

- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- выполнять медицинские предписания (прием лекарственных препаратов, режим, рекомендуемую врачом диету и т.д.);
- своевременно являться на прием к врачу или на процедуру;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы, в т.ч. обувать бахилы и оставлять верхнюю одежду в гардеробе;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями в санузлах;
- соблюдать правило запрета курения в медицинских организациях;
- соблюдать правило запрета распития спиртных напитков и нахождения в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения в медицинских организациях;
- бережно относиться к имуществу Клиники и других пациентов;
- уважительно относиться к другим пациентам, медицинским работникам Клиники и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- соблюдать общественный порядок; не допускать нарушение общественного порядка, выражающее явное неуважение к персоналу Клиники или к другим пациентам, сопровождающееся нецензурной бранью в общественном месте, а равно уничтожением или повреждением имущества Клиники (статья 20.1 КоАП РФ «Мелкое хулиганство»).

5. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой.

- 5.1. Споры, возникшие между пациентом и Клиникой, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 5.2. Разрешение конфликтов относительно качества оказанной медицинской помощи осуществляется путем передачи претензии на рассмотрение врачебной комиссии, созданной в соответствии с Положением о врачебной комиссии с участием Заказчика и (или) его представителя.
- 5.3. В случае не достижения соглашения между сторонами в результате работы врачебной комиссии разрешение конфликта осуществляется в судебном порядке.
- 5.4. Защита прав потребителей осуществляется судом в соответствии со ст. 17. Закона РФ от 07.02.92 г. N 2300-I «О защите прав потребителей».
- 5.5. Защита прав пациента осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

6. Соблюдение врачебной тайны и порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

- 6.1. Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.
- 6.2. Врачам и всему персоналу Клиники запрещается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.
- 6.3. С письменного согласия пациента или его законного представителя допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе

должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения пациента и в иных целях.

6.4. Пациент имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся 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.

6.5. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту только лечащим врачом или заведующим отделением, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших возраста 18 лет, установленного в части 2 статьи 54 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан», и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется его законным представителям.

6.6. Информацию о состоянии здоровья не предоставляют пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информацию сообщают в деликатной форме пациенту 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.

6.7. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно ознакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

6.8. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

6.9. Информация, составляющая врачебную тайну, предоставляется пациенту только при условии его личного обращения в Клинику, либо его представителю при условии оформления нотариально доверенности, в которой отдельной строкой будет звучать право получения данным лицом сведений и документов, составляющих врачебную тайну.

В исключительных случаях информация, составляющая врачебную тайну может быть отправлена посредством Почты России, но только при условии направления в адрес Клиники письменного заявления от пациента с данной просьбой, указанием адреса. Подпись пациента на заявлении должна быть заверена нотариально.

7. Время работы

7.1. Расписание работы Клиники утверждается Директором, размещено на информационном стенде и предоставляется пациентам без ограничений по первой просьбе.

8. Информация о перечне видов медицинских услуг и порядке их оказания

8.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителя» от 07.02.2002 г. № 2300-1; постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг" и лицензиями на осуществление медицинской деятельности.

8.2. Платные услуги предоставляются по ценам в соответствии с действующим прейскурантом, утверждённым директором Клиники.

Клиника имеет право устанавливать системы скидок при соблюдении особых условиях. Данные системы скидок предоставляются в отношении неограниченного круга лиц.

8.3. Расчеты с пациентами за оказание медицинских услуг осуществляется через кассу с выдачей пациенту кассового чека.

9. Ответственность пациента за нарушение настоящих Правил

9.1. При несоблюдении пациентом Правил внутреннего распорядка, ведущем к нарушению лечебно-охранительного, санитарно-эпидемиологического режимов и дестабилизации работы организации, к пациенту могут быть применены меры воздействия в соответствии с существующим законодательством Российской Федерации.

9.2. При несоблюдении пациентом Правил внутреннего распорядка, которое повлекло за собой отказ лечащего врача от наблюдения за пациентом и его лечения при условии, что это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, а также в случае невозможности замены лечащего врача в связи с их отсутствием организация. Заключившая договор с пациентом вправе расторгнуть договор на предоставление платных медицинских услуг и отказать пациенту в дальнейшем предоставлении медицинских услуг.