

# ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ В ООО «МАСТЕР»

Утверждены приказом  
директора  
№ 4а от 02.05.2019

## 1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - Правила) ООО «МАСТЕР» (далее Клиника) являются локальным нормативным актом, составленным на основе приказов: распоряжении генерального директора Клиники в соответствии законодательством РФ. Правила определяют поведение Пациента в Клинике, а также регламентирует и иные вопросы, возникающие между Пациентом и Клиникой в процессе обследования и лечения.

1.2. Внутренний распорядок Клиники для пациентов – это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками Клиники, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в Клинике.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику, 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 предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- график работы клиники и ее должностных лиц;
- информацию о платных медицинских услугах;
- информацию об услугах в рамках системы обязательного медицинского страхования.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном модуле в холле клиники в доступном для пациентов месте. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте клиники: [WWW.CLINIC-MASTER.RU](http://WWW.CLINIC-MASTER.RU)

## 2. Порядок обращения пациентов в клинику

2.1. ООО «МАСТЕР» является медицинской организацией, оказывающей амбулаторно-поликлиническую медицинскую помощь лицам достигшим 18 лет, согласно выданной лицензии (№ ЛО-61-01-007117 от 17.05.2019 г).

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и других состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина и других состояниях и заболеваниях) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03 при помощи стационарного телефона (112 при помощи мобильного телефона).

2.2. Прием Пациентов осуществляется в порядке предварительной записи через администратора Клиники посредством телефонной связи или непосредственно в Клинике. Телефоны для записи:

- на приём в г. Ростов-на-Дону – 8 (863) 310-38-57;
- на приём в г. Шахты - 8 (8636) 26-80-08.

2.3. При записи на прием к врачу Пациент обязан указать свою фамилию, имя, отчество и контактный телефон.

2.4. В указанное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.

2.5. Пациенту необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт), полис ОМС и СНИЛС. При первичном приеме необходимо прийти за 15-20 мин до назначенного времени, для оформления медицинской карты.

2.6. При записи на прием пациент уведомляется о звонке за день до назначенного приема с целью подтверждения явки. Если пациент не отвечает на звонки, его запись отменяется. Если пациент подтвердил явку на приём и не пришёл в назначенное время без предупреждения, и не отвечает на звонки, его последующие записи на приём аннулируются.

2.7. При первичном обращении на пациента заводится медицинская карта стоматологического больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: данные паспорта (серия, номер, кем и когда выдан), фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), место проживания, данные полиса ОМС.

2.8. Во время первого посещения Пациента принимает дежурный врач, за исключением случаев, когда Пациент, предварительно записался непосредственно к хирургу-стоматологу (на удаление зубов) или врачу ортопеду.

2.9. Медицинская карта стоматологического больного являются собственностью Клиники и хранятся в регистратуре Клиники. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет администратором или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Клиники.

2.10. Опозданием на прием к специалисту считается время в 10 минут. В случае, если время опоздания превышает 10 минут, пациенту предоставляется

возможность ожидания приема в ближайшее свободное время или записаться на другой прием.

2.11. 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 администраторов в устной форме или на сайте медицинской организации ООО «МАСТЕР»

2.12. При первичном обращении Пациента в Клинику за медицинскими услугами с пациентом заключается договор на оказание платных медицинских услуг и другая необходимая первичная медицинская документация. Пациенту необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт), полис ОМС, и СНИЛС

2.13. Пациент обязан ознакомиться и подписать Информированное 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 услуги Пациенту.

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

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

3.1 Главными нормативными правовыми актами, регламентирующими права и обязанности Пациента при получении медицинской помощи, являются:

- Конституция РФ;

- Положение Закона РФ №230-1 "О защите прав потребителей" от 07.02.1992 (с изм. и доп., вступающими в силу с 29.09.2011);

- Федеральный Закон Российской Федерации от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.2. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

3.2.1. Получение информации 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. Вышеуказанная информация предоставляется Пациенту лечащим врачом, а у главного врача Пациент может получить выписку по письменному требованию.

3.2.2. Все диагностические и лечебные мероприятия осуществляются только с дачи Пациентом информированного добровольного согласия за исключением случаев, предусмотренных статьей 20 "Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации".

3.2.3. Вся информация для принятия Пациентом решения будет предоставлена лечащим врачом. Согласно действующему законодательству,

информированное добровольное согласие необходимо, чтобы было соответствующим образом оформлено в медицинской Документации.

3.2.4. Пациент имеет право отказаться от диагностической или лечебной процедуры, а также потребовать их прекращения. В этом случае отказ от вышеуказанных процедур и указание возможных последствий оформляется записью в медицинской документации.

3.2.5. Важным является то, что отказ Пациента от диагностики или лечения может повлиять на правильность установленного диагноза, послужить причиной снижения эффективности или полной неэффективности проведенного лечения, привести к осложнениям и ухудшению патологического процесса.

3.2.6. 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.

3.2.7. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших возраста, установленного в части 2 статьи 54 Федерального закона от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ, и граждан, признанных в установленном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

3.3. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы клиники;
- соблюдать правила внутреннего распорядка клиники для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемический режим (перед входом в лечебные кабинеты клиники надевать бахилы, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- ознакомиться и подписать Информированное 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». Так же Пациенту необходимо заполнить Анкету;
- 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;

- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;

- бережно относиться к имуществу клиники;

- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент обязан немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

- соблюдать правила запрета курения в общественных местах;

- не употреблять спиртные напитки за сутки до посещения и в день посещения Клиники;

- соблюдать правила запрета распития спиртных напитков и нахождение в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения.

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 клиники;

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 в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача.

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

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту выпиской из истории болезни, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме по письменному заявлению пациента лечащим врачом. Она 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, только с письменного разрешения пациента.

4.2. 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.

4.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

### **5. График работы клиники и ее должностных лиц**

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

5.2. График работы Клиники: понедельник-пятница: 09.00 - 20.00; суббота: 10.00-18.00. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом директора.

5.3. Режим работы клиники утверждается директором.

**6. Информация о перечне медицинских услуг и порядке их оказания размещена на сайте медицинской организации ООО «МАСТЕР» и в доступном для пациентов месте (уголок потребителя)**

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

Директор

Гамзаева О.С.

