

**УТВЕРЖДАЮ**  
**Директор ООО «Первый ДМЦ»**  
\_\_\_\_\_ Пузько  
С.В.

"01" января 2013 г.

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА  
ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ  
в ООО «Первый ДМЦ»**

**1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и их представителей (далее - Правила) в ООО «Первый ДМЦ» (далее - Клиника) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством РФ в сфере здравоохранения поведение пациента и его законных представителей в Клинике, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителями) и Клиникой.

1.2. Внутренний распорядок определяется приказами и распоряжениями главного врача Клиники, распоряжениями руководителей структурных подразделений организации и иными локальными нормативными актами.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов (его представителей), а также иных лиц, обратившихся в учреждение или его структурное подразделение. 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 (их представителей) включают:

- порядок обращения пациентов (его представителей) в Клинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом (его представителями);
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту и иным лицам;
- порядок оплаты услуг;

- график работы Клиники и ее должностных лиц.

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

## **2. Порядок обращения пациентов (их представителей) 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 или стационарных условиях любой гражданин может обратиться в Клинику и получить медицинские услуги на платной основе.

2.1.2. При состояниях, требующих оказания неотложной медицинской помощи, при необходимости 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 службу частной скорой помощи.

2.1.3. Медицинская помощь населению осуществляется непосредственно в Клинике или на дому.

В Клинике медицинская помощь оказывается ежедневно: в филиале на ул. Дзержинского - с понедельника по воскресенье с 08.00 до 20.00; в филиале на ул.Федоровской - с понедельника по субботу с 08.00 до 19.00, в воскресенье - с 08.00 до 15.00. С единственным выходным в году - 1 января.

Медицинская помощь на дому оказывается только пациентам, заключившим договор годового наблюдения (программы «Макси»), или при наличии свободного времени приема у педиатров. Узкие специалисты на дом не выезжают.

2.1.4 Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема граждан главным врачом и его заместителями пациент может получить у администраторов регистратуры в устной форме, наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных у регистратуры, по телефону (8452) 244-000 у администраторов call-центра, а также на официальном сайте Клиники - [www.1dmc.ru](http://www.1dmc.ru).

2.1.5. При первичном или повторном обращении пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и свидетельство о рождении ребенка, действующий страховой медицинский полис (для ДМС). В Клинике ведется электронный документооборот. В регистратуре учреждения на пациента заводится электронная медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся сведения о пациенте в соответствии с действующим законодательством и индивидуальная электронная карта пациента (ID-карта). После получения медицинской помощи пациент получает рекомендации по дальнейшему обследованию и лечению на бумажном носителе.

2.1.6. Время на прием Пациента врачами Клиники определено с учетом действующих в Клинике 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 регистратуры или call-центра Клиники предупреждает об этом пациента при первой возможности по указанному им контактному телефону.

2.1.7. 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 call-центра Клиники по телефону (8452) 244-000. При опоздании пациента на прием более чем на 10 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 плановой медицинской помощи ребенку, без объяснения причин, если его законный представитель находится в состоянии алкогольного опьянения (запах алкоголя, агрессивное неадекватное поведение, использование ненормативной лексики).

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

2.1.9. Первичный прием - это первичное обращение к специалисту Клиники по поводу острого или обострения хронического заболевания в течение 1 (одного) месяца. Повторный прием - это повторное обращение к одному специалисту Клиники в течение 1 (одного) месяца с момента первичного обращения по одному и тому же случаю заболевания. Если с момента первичного обращения к специалисту прошло более 1 (одного) месяца, прием является первичным.

2.1.10. 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. Результаты осмотра фиксируются в электронной медицинской карте пациента. Диагностика и лечение осуществляются в соответствии с утвержденным медицинским стандартом.

Первичный консультативный прием врача-специалиста включает в себя: оформление медицинской карты, сбор анамнеза, анализ жалоб, определение проблемы и (или) наличия заболевания, установление диагноза, определение способов и методов лечения, курса процедур, составление плана лечения, выдачу рекомендаций. Повторный (дополнительный) консультативный прием врача-специалиста включает в себя: обсуждение и анализ изменения состояния, определение тактики дальнейшего лечения.

Уточнить дату своего последнего приема можно у администратора регистратуры или call-центра Клиники. При определении статуса приема (первичный или повторный) врач или администратор исходит из понятия законченного клинического случая.

**Законченный клинический случай** - это случай острого заболевания от его начала до выздоровления (но не более 1 (одного) месяца), либо случай хронического заболевания от его обострения до момента достижения стойкой ремиссии (но не более 1 (одного) месяца). В рамках законченного клинического случая считать **первичной** следует консультацию врача первого контакта и всех смежных специалистов (по необходимости). **Повторной консультацией** в рамках законченного клинического случая следует считать повторную консультацию врача первого контакта и повторные консультации всех смежных специалистов. В случае обращения по поводу нового клинического случая следует исходить из этих же принципов.

2.1.11. Лечащий врач может отказаться от наблюдения и лечения пациента в случае несоблюдения пациентом (его представителей) Правил предоставления медицинских услуг, отказа от диагностических и лечебных мероприятий, предусмотренных стандартами и порядками оказания медицинской помощи и клиническими протоколами, а также, если это лечение не соответствует требованиям современных технологий, может вызвать нежелательные последствия или в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого вмешательства.

2.1.12. Перевод пациентов в профильное лечебное учреждение по экстренным показаниям с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств ГУЗ "Станция скорой медицинской помощи"

либо частной скорой помощи. Пациент ожидает приезда бригады скорой медицинской помощи в кабинете врача, либо в дневном стационаре, под наблюдением медицинской сестры.

## **2.2. Правила и сроки госпитализации пациентов в дневной стационар.**

2.2.1. При наличии показаний для лечения пациента в дневном стационаре и его согласии, лечащим врачом обосновывается направление в электронной карте, заполняется лист назначений и пациент в сопровождении доктора следует в дневной стационар на госпитализацию.

2.2.2. Госпитализация осуществляется в плановом порядке при планировании хирургического вмешательства в течение 10 дней, при наличии ургентной патологии – незамедлительно.

2.2.2. Плановая госпитализация пациента осуществляется только для проведения планового хирургического лечения после предварительного осмотра педиатра и анестезиолога с результатами ОАК, ОАМ, БАК (глюкоза сыворотки крови, креатинин, билирубин, мочевины, АЛТ, АСТ), ВСК, АТ к гепатитам В и С, кровь на ВИЧ, группа крови и резус фактор, ЭКГ.

2.2.3 С пациентом оформляется Договор на оказание платных медицинских услуг при выполнении ИНВАЗИВНЫХ (оперативных) ВМЕШАТЕЛЬСТВ с приложениями.

## **3. Права и обязанности пациентов (их представителей).**

Права и обязанности пациентов (его представителей) утверждаются в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом РФ от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", законом РФ «О защите прав потребителя», Уставом медицинской организации (далее МО) и иными нормативно-правовыми актами.

Настоящие права определяют нормы поведения пациентов и их законных представителей в МО при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребностей в медицинской помощи, создания гарантий безопасности работников МО и граждан при посещении ими МО.

Соблюдение настоящих Правил является обязательным для пациентов и сопровождающих их лиц и посетителей на протяжении всего времени, пока они находятся на территории МО.

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент и его законный представитель **имеет право** на:

- выбор лечащего врача;
- 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 (прекращение) медицинской помощи, от назначенных диагностических мероприятий, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами (на основании отказа от медицинского вмешательства в отношении определенных видов вмешательств);
- обращение с письменной претензией на имя главного врача Клиники, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну пациента, а также персональных данных пациента;
- 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 10 (десяти) рабочих дней;
- получить выписки, копии медицинских документов по письменному запросу на имя заместителя главного врача по лечебной работе в течение 10 (десяти) рабочих дней;
- потребовать замены лечащего врача.

3.2. Пациент (его представители) обязаны:

- принимать меры по сохранению и укреплению здоровья;
- соблюдать режим работы учреждения;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники для пациентов;
- соблюдать 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 и его законному представителю необходимо соблюдать установленный в учреждении регламент работы, неукоснительно выполнять рекомендации и предписания лечащего врача; соблюдать рекомендуемую врачом диету;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- своевременно являться на прием к врачу и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине, посещать медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы, указанные в направлении дату и время;
- 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 и 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;

### 3.3. Ограничения, установленные в МО.

Пациентам (их представителям) запрещается:

- проносить на территорию МО огнестрельное, газовое, травматическое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества либо иные предметы и средства, применение которых может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- проносить на территорию МО крупногабаритные предметы (в том числе хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т. п.), а также спиртные напитки и наркотические или психотропные вещества.
- находиться в служебных помещениях МО без разрешения администрации МО;
- Проводить на территории и в помещениях МО несанкционированной фото-, видео-, и киносъемки(включая аудиозапись);
- Потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях МО, не предназначенных для потребления пищи;
- курить за пределами мест, специально отведенных для курения;
- громко разговаривать, шуметь, включать освещение, аудио- и видеоаппаратуру, телефоны, либо иным образом нарушать покой других пациентов.
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из МО документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать на территории МО объявления без разрешения администрации МО;
- находиться в помещениях МО в верхней одежде и (или) в грязной обуви, без бахил;
- преграждать проезд санитарного транспорта по территории МО.
- находиться на территории МО в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а равно во внешнем виде, не отвечающем санитарно-гигиеническим требованиям.

#### 3.4. Ответственность пациента (его представителей):

- в случае нарушения настоящих Правил пациенты несут гражданскую, административную и уголовную ответственность, предусмотренную действующим законодательством;
- в случае причинения ущерба имуществу МО пациент обязан возместить причиненный ущерб в соответствии с требованиями, установленными действующим гражданским законодательством;
- МО и ее сотрудники имеют право обратиться в суд или правоохранительные органы для защиты своих нарушенных прав и привлечения пациента к установленной законом ответственности;
- лечащий врач по согласованию с главным врачом МО имеет право отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил.

#### **4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом (его представителями) 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 или его законный представитель имеет право непосредственно обратиться в администрацию Клиники согласно графику приема граждан по телефону (8452) 244-000, в письменном виде, по e-mail [info@1dmc.ru](mailto:info@1dmc.ru).

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, предусмотренные действующим Законодательством РФ.

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

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту или его законному представителю в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами МО. 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. В случае отказа пациента или его законного представителя от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

## **6. Порядок оплаты услуг пациентом (его представителями)**

6.1. Пациент оплачивает медицинские услуги по Прайсу, утвержденному в Клинике.

6.2. Расчеты осуществляются 100% оплатой или рассрочкой платежа с возможностью оплаты по частям до момента завершения срока оказания услуг.

6.3. Пациент обязан оплатить услуги перед каждым посещением в размере полной стоимости услуги.

6.4. Услуги могут быть оплачены третьей стороной (по указанию пациента).

6.5. Оплата услуг производится наличным или безналичным путем в кассу Клиники.

6.7. При возникновении необходимости выполнения дополнительных услуг, не предусмотренных Договором, они выполняются с согласия Заказчика с оплатой по утвержденному Прайсу.

6.8. Порядок оплаты услуг зависит от вида услуг и от статуса пациента (физическое лицо, застрахованный по ДМС или сотрудник организации, с которой у Клиники заключен «прямой» договор на оказание услуг).

## **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) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на информационном стенде рядом с регистратурой или на сайте Клиники.

7.5. Регламент работы Клиники утверждается главным врачом.