Утверждаю:
Директор ООО «ПОКРОВСКАЯ»

Е.В.Михайленко _____

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА В КЛИНИКЕ ООО «ПОКРОВСКАЯ»

1. Правила записи на амбулаторный прием (первичную/повторную консультацию, процедуры или манипуляции).

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.

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 - 112.

1.3 Медицинская помощь населению осуществляется непосредственно в Клинике.

1.4. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема граждан руководством Клиники, пациент может получить у администратора или на сайте.

1.5. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт). После получения медицинской помощи пациент получает рекомендации по дальнейшему обследованию и лечению.

1.6. Время на прием Пациента врачами Клиники определено с учетом действующих в РФ 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.

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 клиники. 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.

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. Результаты осмотра фиксируются в медицинской карте пациента. Диагностика и лечение осуществляются в соответствии с утвержденными медицинскими стандартами, Клиническими рекомендациями.

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.

2. Права и обязанности пациентов.

Права и обязанности пациентов гарантированы Конституцией РФ, Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

2.1. 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 Клинике 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 законодательством;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при 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;
- получить выписки, копии медицинских документов по письменному запросу;
- пациент имеет право потребовать замены лечащего врача.

2.2. Пациент обязан:

2.2.1.Соблюдать:
- режим работы учреждения;
- правила внутреннего распорядка Клиники для пациентов;

- правила поведения в общественных местах;
- требования противопожарной безопасности;
- санитарно-противоэпидемиологический режим;
- рекомендации и предписания лечащего врача;
- рекомендуемую врачом диету;

2.2.2. сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
2.2.3. уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
2.2.4. оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
2.2.5. предоставлять 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;
2.2.6. проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
2.2.7. бережно относиться к имуществу учреждения;
2.2.8. при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
2.2.9. соблюдать очередность, не опаздывать на прием;

3. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой.

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"; Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".
3.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Клиники.

3.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
3.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.
3.4. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
3.5. 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.
3.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
3.7. Письменное обращение, поступившее администрации Клиники, рассматривается в сроки, предусмотренные действующим Законодательством РФ.

4. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, или иными должностными лицами Клиники. 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.

4.2. 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.

4.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья 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 действующим законодательством .