

**Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей  
ООО «Клиника Корытцева».**

**1. Общие положения**

- 1.1 Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей клиники «Клиника Корытцевой» (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов и посетителей в медицинской организации.
- 1.2 Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации, приказами и распоряжениями Департамента здравоохранения, а также приказами и распоряжениями директора.
- 1.3 Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и посетителей, а также третьих лиц, обратившихся в ООО «Клиника Корытцевой» (далее – клиника).
- 1.4 Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента и создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи.
- 1.5 Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах, в информационных папках, а также на сайте клиники в сети интернет.
- 1.6 При обращении в клинику пациенты и посетители обязаны ознакомиться настоящими Правилами.

**2. Правила внутреннего распорядка включают:**

- 2.1 Порядок обращения пациентов в клинику.
- 2.2 Порядок оказания услуг.
- 2.3 Правила поведения пациентов и посетителей на территории клиники.
- 2.4 Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (его представителем) и клиникой.
- 2.5 Ответственность за нарушение Правил.

**3. Порядок обращения пациентов в клинику**

- 3.1 Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру или по телефонам (846) 2495252.
- 3.2 Дату и время планового приема пациент выбирает из имеющегося свободного времени приема, предоставленных администратором. При записи на плановый прием пациент обязан предоставить администратору номер контактного телефона для информирования.
- 3.3 В случае невозможности явки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом администратора удобным для него способом не менее чем за 24 часа, в случае опоздания – не менее чем за 2 часа.
- 3.4 В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут администратор имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату, а освободившийся время предложить другому пациенту.
- 3.5 В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при записи на плановый прием, а при явке пациента переносит время приема на ближайшую свободную дату.
- 3.6 Пациенты, обратившиеся в регистратуру с целью планового обследования без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только

при наличии у врачей свободного времени в расписании. При отсутствии данного условия администратор имеет право назначить прием на другой день.

- 3.7 Для оформления необходимых медицинских документов на плановый прием пациент является в регистратуру не менее чем за 15 минут до назначенного времени.
- 3.8 При первичном и повторном обращении в регистратуру пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт);
- 3.9 Пациент представляет все необходимые документы при первичном обращении в регистратуру для оформления медицинской карты амбулаторного больного (форма 025/у) (далее – медицинская карта). Медицинская карта является собственностью медицинской организации и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациентам не выдается, а передается врачу в кабинет администратором. Самовольный вынос медицинской карты без письменного согласования с руководством медицинской организации не допускается.
- 3.10 При оформлении медицинской карты пациент заполняет согласие на обработку персональных данных, анкету о состоянии здоровья и паспортную часть в информированных согласиях на медицинское вмешательство.
- 3.11 Пациент ожидает время приема в холле клиники. В кабинет проходит только по приглашению медицинского персонала.
- 3.12 При задержке планового приема врачом более 15 минут по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам, ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, лечение в назначенное время у другого свободного специалиста либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.

#### **4. Порядок оказания услуг**

- 4.1 Пациент сообщает лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий; информирует о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях и противопоказаниях.
- 4.2 Пациентам, имеющим соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертония, сахарный диабет и др.) необходимо иметь при себе медикаменты, рекомендованные соответствующим лечащим врачом.
- 4.3 После разъяснения врача пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи.
- 4.4 Пациент обязан ознакомиться с рекомендованным планом лечения и при согласии с ним добросовестно его соблюдать.
- 4.5 При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения пациент немедленно информирует об этом лечащего врача.
- 4.6 Пациент не вправе вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.
- 4.7 Нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача запрещается.
- 4.8 В случае необходимости пациент может быть направлен в другую медицинскую организацию для проведения специальных исследований, процедур или операций.
- 4.9 Лечащий врач имеет право отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях несоблюдения пациентом настоящих Правил, а так же если это лечение не соответствует требованиям стандартов и технологий, может вызвать нежелательные последствия или в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого пациентом вмешательства.

#### **5. Правила поведения пациентов и посетителей в клинике**

**Пациентам и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных**

**преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:**

- 5.1 проносить в помещения клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- 5.2 иметь при себе крупногабаритные предметы (в т. ч. Хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т. п.);
- 5.3 находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения администрации;
- 5.4 употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и в других помещениях;
- 5.5 курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле и других помещениях клиники;
- 5.6 играть в азартные игры в помещениях и на территории клиники;
- 5.7 громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;
- 5.8 оставлять малолетних детей без присмотра;
- 5.9 выносить из помещений клиники документы, полученные для ознакомления;
- 5.10 изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- 5.11 размещать в помещениях и на территории клиники объявления без разрешения администрации;
- 5.12 производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
- 5.13 выполнять в помещениях клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях клиники в иных коммерческих целях;
- 5.14 находиться в помещениях клиники в верхней одежде и грязной обуви;
- 5.15 оставлять без присмотра личные вещи в помещениях клиники;
- 5.16 пользоваться служебным телефоном;
- 5.17 приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;
- 5.18 являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении;
- 5.19 посещать клинику с домашними животными;
- 5.20 производить подзарядку мобильных устройств от электрических сетей клиники;
- 5.21 выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам медицинской организации, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием;
- 5.22 пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве
- 5.23 портить мебель и предметы интерьера.
- 5.24 Все претензии излагаются пациентами только в письменной форме (оформляется Претензионный бланк).

**6. Пациенты и посетители на территории и в помещениях клиники обязаны:**

- 6.1 находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинской организации;
- 6.2 проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- 6.3 не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников клиники;
- 6.4 соблюдать установленный порядок деятельности клиники и нормы поведения в общественных местах;
- 6.5 посещать подразделения клиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;

- 6.6 бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях клиники;
- 6.7 соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (сбор пищевых и бытовых отходов производить в специально отведенное место, бахилы, салфетки после манипуляций сбрасывать в специальную емкость);
- 6.8 при входе в клинику надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- 6.9 верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
- 6.10 проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с законодательством РФ;
- 6.11 при наличии признаков тугоухости использовать в общении с медицинским персоналом исправный слуховой аппарат;
- 6.12** соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам клиники.

## **7. Порядок разрешения конфликтов**

- 7.1 В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к заведующему отделением или заместителю главного врача по медицинской части.
- 7.2 При личном обращении пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт). Содержание устного обращения заносится в журнал регистрации обращений граждан.
- 7.3 При устном обращении ответ с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 7.4 При неэффективности обращения (несвоевременности получения ответа, неудовлетворении ответом и т. д.) пациент может обращаться непосредственно к главному врачу клиники согласно графику приема граждан или оставить свое обращение в письменном виде в регистратуре.
- 7.5 Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (желательно полностью), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).
- 7.6 Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом. Регистрация письменных обращений производится в регистратуре, расположенной по адресу: г. Шадринск, ул. Ленина, дом 93 во время работы клиники.
- 7.7 Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном действующим законодательством.
- 7.8 Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес администрации, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.
- 7.9 В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

## **8 ответственность за нарушение Правил**

- 8.1 Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

8.2 В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил общественного порядка сотрудники и охрана клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников охранного предприятия и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

8.3 В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в объеме неотложной и экстренной медицинской помощи и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов.

8.4 Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам медицинской организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу клиники влекут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.