



Утверждаю  
Генеральный директор  
ООО ЦРПХ «ПРОТОС»  
В.И.Фетисова  
2020 г.

## ПРАВИЛА внутреннего распорядка для пациентов

### 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка ООО ЦРПХ «ПРОТОС» (далее-Клиника) для пациентов являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациента в Клинике, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Клиникой, и распространяются на структурные подразделения ООО ЦРПХ «ПРОТОС».

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 разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества и обязательны для всех пациентов, а также посетителей, обратившихся в Клинику.

1.4. При обращении в Клинику пациенты и другие лица (посетители) обязаны ознакомиться с настоящими Правилами.

1.5. Для целей настоящего положения используются следующие основные понятия:

- **медицинская услуга** - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение;
- **медицинское вмешательство** - выполняемые медицинским работником по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций;

- **лечащий врач** - врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения;
- **пациент** - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

1.6. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- Общие положения;
- Организацию и порядок оказания медицинских услуг пациенту;
- Права и обязанности пациента;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- График работы Клиники и ее должностных лиц;
- Информацию о платных медицинских услугах;

Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде и на официальном сайте Клиники [www.protosmed.ru](http://www.protosmed.ru)

## 2. Организация и порядок оказания медицинских услуг пациенту

2.1. ООО ЦРПХ «ПРОТОС» является медицинским учреждением, оказывающим амбулаторную помощь.

2.2. Медицинские услуги пациентам оказываются Клиникой на платной основе.

2.3. 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 по телефону 03 (103 с мобильного телефона) в медицинские учреждения и организации, имеющие в своем составе службу скорой медицинской помощи.

2.4. При записи на приём к врачу по телефону: пациент должен указать свою фамилию (имя, отчество), год рождения, а также номер контактного телефона для информирования пациента о непредвиденном изменении даты и времени приёма.

2.5. При записи на прием к врачу через сайт: пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество (необязательно), контактный (действующий) номер телефона, выбрать врача из предлагаемого списка, указать желаемую дату и время приема, а так же дать свое согласие на обработку персональных данных и ознакомиться с правилами внутреннего распорядка для пациентов. Без согласия на обработку персональных данных запись будет недействительной.

Далее администратор обязательно связывается с пациентом для согласования времени приема пациента.

- 2.6. В целях своевременного оформления необходимых медицинских документов пациент должен явиться в Клинику не менее чем за 10 минут до назначенного времени приема. При обращении на ресепшн необходимо предоставить паспорт для оформления договора на оказание платных услуг, а так же подписать согласие на обработку своих персональных данных.
- 2.7. В указанное время пациенту необходимо явиться на приём для получения медицинской услуги. Время ожидания приёма составляет не более 15 минут от назначенного времени, за исключением случаев приема пациентов вне очереди (пункт 2.3. настоящих Правил). Пациент ожидает приёма в зоне ожидания Клиники. В кабинет врача проходит только по приглашению врача.
- 2.8. 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.
- 2.9. Лечащий врач определяет объем диагностических и лечебных мероприятий пациенту в соответствии с установленными стандартами и порядками оказания медицинской помощи. Пациент не вправе вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.
- 2.10. Лекарственное обеспечение амбулаторной помощи осуществляется за счёт личных средств граждан.
- 2.11. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача запрещается. В случаях несовершеннолетнего возраста или физической недееспособности пациента допускается нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.
- 2.12. Перед плановым приёмом врача пациентам запрещается употреблять в пищу продукты со специфическим запахом, спиртные напитки, наркотические средства, курить, пользоваться парфюмерной продукцией с интенсивным ароматом.
- 2.13. В случае опоздания или неявки на заранее назначенный приём пациент обязан предупредить об этом администратора удобным для него способом.
- 2.14. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при предварительной записи на плановый приём, если предупредить заранее пациента не удалось, то при его явке регистратор переносит время приёма на ближайшую свободную дату и время.

2.15. Пациенты, обратившиеся без предварительной записи на приём, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в расписании. При отсутствии данного условия администратор имеет право записать на прием в другой день.

2.16. При первичном обращении в Клинику на пациента в кабинете врача заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте:

- фамилия, имя, отчество (полностью);
- дата рождения (число, месяц, год);
- адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт);
- серия и номер паспорта;

2.17. При оформлении медицинской карты пациент письменно подтверждает своё согласие на обработку своих персональных данных.

2.18. Медицинская карта пациента является собственностью Клиники.

2.19. Медицинская карта на руки пациенту не выдается и хранится в архиве. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Клиники без согласования с руководством Клиники! Для ознакомления с оригиналами мед.документации: амбулаторная карта, пациент должен подать письменный запрос на имя руководителя Клиники.

Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема руководителем Клиники или иными уполномоченными лицами пациент может получить у администратора Клиники в устной форме и наглядно - на информационном стенде, расположенном на ресепшене Клиники, а также на сайте [www.protosmed.ru](http://www.protosmed.ru).

2.20. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств медицинской организации, имеющей в своем составе подразделение скорой медицинской помощи.

2.21. Лечащий врач может отказаться по согласованию с главным врачом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка Клиники.

### 3. Права и обязанности пациентов Клиники

3.1. Права и обязанности пациентов устанавливаются в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.2. При обращении за медицинской помощью и её 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 законодательством;

- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;

- 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.

3.3. Находясь в помещениях Клиники, пациенты и посетители обязаны:

- соблюдать настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов Клиники и правила поведения в общественных местах;

- 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;

- 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, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;

- бережно относиться к имуществу Клиники;

- при входе в Клинику надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь, верхнюю одежду оставлять в гардеробе;

- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (выброс бытовых отходов производить в специально отведённое место; бахилы, салфетки после манипуляций сбрасывать в специальную ёмкость);

- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Клиники.

3.4. Пациентам и посетителям Клиники в целях соблюдения общественного порядка, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- 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;

- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

- находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения администрации Клиники;

- употреблять пищу в коридорах, на лестничных площадках и в других помещениях;

- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах и др. помещениях Клиники;

- играть в азартные игры в помещениях Клиники;

- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;

- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещений Клиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов;
- размещать в помещениях Клиники объявления без разрешения администрации;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
- осуществлять в помещениях Клиники торговую деятельность;
- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде и грязной обуви;
- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Клиники;
- приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;
- находиться в Клинике в нетрезвом виде или в состоянии наркотического опьянения (в случае выявления указанных лиц они удаляются из помещений Клиники сотрудниками правоохранительных органов);
- посещать Клинику с домашними животными;
- выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам Клиники, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием (все претензии излагаются пациентами в порядке, предусмотренном разделом 4 настоящих Правил);
- пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;
- портить мебель и предметы интерьера.

3.5. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства (госпитализации), за несоблюдение указаний (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.

#### 4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой

4.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководству Клиники.

4.2. При личном обращении пациент обязан предъявить документ удостоверяющий личность (паспорт).

4.3. При устном обращении, ответ на обращение 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.

4.4. Пациент вправе письменно обратиться к руководству Клиники. В своем письменном обращении пациент в обязательном порядке указывает наименование Клиники, в которую он направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (полностью), номер телефона, адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

4.5. Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом.

4.6. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию руководства или Клиники в целом, гражданину дается разъяснение о том, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, руководителем или иными должностными лицами Клиники. Она должна содержать 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 отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

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

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



законодательством РФ.

## 6. График работы поликлиники и ее должностных лиц

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

6.2. 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. Режим работы Поликлиники в том числе предусматривает:

- начало работы 09-00 ч.;
- окончание работы - 19-00 ч.;
- перерывы в работе - без перерывов;
- выходные дни — суббота, воскресенье, праздничные дни, установленные действующим законодательством.

6.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются руководителем Клиники в соответствии с должностными инструкциями персонала. График и режим работы Клиники, а также врачей-специалистов утверждаются руководителем.

## 7. Информация о платных медицинских услугах

7.1. Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить услугу в условиях повышенной комфортности.

7.2. Право оказания платных медицинских услуг ООО ЦРПХ «ПРОТОС» предусмотрено Уставом организации и Положением о предоставлении платных медицинских услуг.

7.3. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

7.4. При оказании пациенту платных услуг врачом в установленном порядке заполняется медицинская документация. После оказания платной услуги пациенту, по его желанию, выдаётся медицинское заключение установленной формы.

7.5. Отношения между Клиникой и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.