



## **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

Настоящие правила определяют внутренний распорядок в клинике ООО «Аврора Меди», права и обязанности пациентов. Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011 г. № 323 ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», Федеральным Законом «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29.11.2010 г № 326-ФЗ, Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

### **1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее - Правила) клиники ООО «Аврора Меди» (далее - Клиника) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Клиникой, распространяются на все структурные подразделения клиник.

1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача Клиники, распоряжениями руководителей структурных подразделений организации и иными локальными нормативными актами.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, 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 медико-санитарной помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Клинику;
- права и обязанности пациента;

- порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- график работы Клиник и ее должностных лиц;
- информацию о платных медицинских услугах;

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте, а также размещаться на официальном сайте учреждения в сети Интернет.

## **2. Порядок обращения пациентов в Клинику**

2.1. Клиника является медицинским учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь. Первичная медико-санитарная помощь может оказываться населению в качестве платной медицинской помощи - за счет средств граждан и организаций.

2.2. При выборе гражданином Клиники для получения первичной медико-санитарной помощи гражданин лично или через своего представителя обращается в Клинику с письменным заявлением о выборе медицинской организации.

2.3. При состояниях, требующих оказания неотложной медицинской помощи, помощь оказывается врачом-терапевтом, врачом общей практики, педиатром или врачом-специалистом по профилю медицинской услуги, находящимся на рабочем месте в момент обращения гражданина. 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 отделение скорой медицинской помощи по сотовому телефону 112, по стационарному телефону 03.

2.4. Медицинская помощь населению осуществляется в Клинике.

2.5. Медицинская помощь оказывается ежедневно в соответствии с графиком работы Клиники.

2.6. В праздничные дни приём больных осуществляется в обычном режиме, согласно расписанию работы специалистов Клиники.

2.7. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент обращается в регистратуру Клиники, осуществляет предварительную запись через контактный центр по телефону +7 (812) 318-44-08, +7 (812) 642-13-37 или через сайт [www.avroraclinica.ru](http://www.avroraclinica.ru) .

2.9. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт). В регистратуре учреждения при первичном обращении на пациента оформляется медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся сведения о пациенте в соответствии с утвержденной формой медицинской документации и оформляется информированное добровольное согласие на медицинские вмешательства при получении первичной медико-санитарной помощи.

2.10. Медицинская карта амбулаторного больного, наряду с другими медицинскими документами, относится к первичным медицинским документам и должна храниться в лечебно-профилактическом учреждении. Учреждение несет ответственность за сохранность медицинских документов, условия и сроки их хранения. Пациент же реализует свои права на информацию о состоянии его здоровья в соответствии со ст. 22 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (в том числе имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов). Согласно Приказа от 04.03.1997 № 77 «О возврате и порядке хранения медицинских карт в амбулаторных учреждениях» медицинские карты амбулаторного больного и истории развития ребенка должны храниться непосредственно в амбулаторно-поликлиническом учреждении. Выдача медицинских карт на руки пациенту возможна только с разрешения администрации Клиники (главный врач, заместитель главного врача, заведующие структурными подразделениями) по личному заявлению пациента. Самовольное изъятие амбулаторной карты больного (история развития ребенка) и вынос ее за пределы Клиники не допускается.

2.11. Прием врачом осуществляется в день обращения пациента. Может быть организована предварительная запись на прием врача через: контактный центр по телефону: +7 (812) 318-44-08, +7 (812) 642-13-37, официальный сайт в сети Интернет, размещенный по адресу: [www.avroraclinica.ru](http://www.avroraclinica.ru).

2.12. Предварительная запись пациента на прием к врачам-специалистам также может осуществляться непосредственно дежурным администратором в Клинике, через контактный центр по телефону: : +7 (812) 318-44-08, +7 (812) 642-13-3, через официальный сайт в сети Интернет: [www.avroraclinica.ru](http://www.avroraclinica.ru).

2.13. Вопрос о необходимости экстренной консультации врачом-специалистом решается лечащим врачом или главным врачом клиники.

2.14. Время на прием пациента врачом-специалистом определено с учетом действующих расчетных нормативов. При проведении совместных консультаций врачами-специалистами, в случае приема пациентов со

сложной лечебно-диагностической ситуацией, в том числе и на дому, при оказании врачом неотложной помощи время приема может быть смещено относительно запланированного.

2.15. Информацию о времени приема врачей, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам пациент может получить в регистратуре Клиники в устной форме, по телефону : **+7 (812) 318-44-08, +7 (812) 642-13-3**, с помощью информационных материалов, расположенных в Клинике, а также на официальном сайте в сети Интернет: [www.avroraclinica.ru](http://www.avroraclinica.ru).

2.16. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач-специалист Клиники, пациенту выдается направление на консультацию в специализированное учреждение по форме 057/У.

2.17. При наличии показаний для стационарного лечения пациента лечащим врачом выдается направление на госпитализацию пациента в соответствии с клиническими показаниями. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных в установленном порядке.

2.18. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется с привлечением отделения скорой медицинской помощи. Ожидание пациентом приезда бригады скорой медицинской помощи должно осуществляться в кабинете врача, под наблюдением медицинской сестры.

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

3.1. Права и обязанности граждан в сфере охраны здоровья установлены ст.18-26 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"

3.2. Выдержки о правах и обязанностях пациентов, установленных федеральными законами, указанными в п. 3.1 размещаются на информационных стендах подразделений и на официальном сайте учреждения в сети Интернет.

3.3. Кроме того, пациент обязан:

- соблюдать режим работы Клиники;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники;
- правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;

- соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;
- 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;
- бережно относиться к имуществу Клиники;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

**4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой**  
**Порядок рассмотрения жалоб и обращений регламентирован**  
**Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах**  
**охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Федеральным**  
**законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений**  
**граждан Российской Федерации»**

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководителю структурного подразделения, где оказывается медицинская помощь, в администрацию Клиники. К главному врачу можно обратиться в установленные часы приема, или направить письменное заявление.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. В случае, 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. 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.

4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, 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 в администрацию Клиники, рассматривается в течение 15 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

5.1. Пациент имеет право получить в доступной для него форме, имеющуюся в Клинике, информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.

5.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация сообщается в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.4. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

5.5. Пациент имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов в 30 (тридцати) дневный срок с даты поступления в Клинику соответствующего заявления.

5.6. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов о законном представительстве.

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

## **6. График работы Клиники и ее должностных лиц**

6.1. График работы Клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Клиники в соответствии с нормами трудового права.

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.

6.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы), график и режим работы устанавливаются и утверждаются главным врачом.

6.4. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратурах клиник в устной форме, в том числе по телефону, с помощью информационных материалов, расположенных в клиниках.

## **7. Информация о платных медицинских услугах**

7.1. За медицинской помощью на платной основе может обратиться любой гражданин Российской Федерации старше 18 лет, иностранные граждане, граждане, являющиеся законными представителями несовершеннолетних, не дееспособных или ограниченно дееспособных лиц в отношении подопечных лиц.

С пациентом в обязательном порядке заключается договор на оказание платных медицинских услуг. Для заключения договора пациенту необходимо предоставить паспорт или другой документ, удостоверяющий личность, для законных представителей несовершеннолетних - свидетельство о рождении ребенка, документы, подтверждающие опеку или попечительство.

Все услуги на платной основе предоставляются в соответствии с действующей Лицензией в объеме амбулаторно-поликлинической помощи.

Стоимость услуг определяется согласно действующему на момент обращения в Клинику Прейскуранту.

Ознакомиться с ценами на платные медицинские услуги можно у администраторов в регистратуре Клиники и на официальном сайте в сети Интернет: [www.avgoraclinica.ru](http://www.avgoraclinica.ru).

Диагностические лабораторные исследования могут проводиться в день обращения по графику работы процедурного кабинета.

Проведение диагностических инструментальных исследований проводятся по предварительной записи, однако могут проводиться в день обращения при наличии соответствующей подготовки в порядке живой очереди.

Оплата медицинских услуг производится Пациентом в полном объеме в день оказания услуги путем перечисления стоимости услуги путем внесения наличных средств в кассу Клиники.