

## **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ**

ООО КЭАМ «ЛЕТО» по адресу:

656049, Алтайский Край, город Барнаул, ул Партизанская, 134

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов медицинской организации ООО КЭАМ «ЛЕТО» (далее - «Правила») являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента во время нахождения в медицинской организации ООО КЭАМ «ЛЕТО» (далее — «Клиника»), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Клиникой.

1.2. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Правила разработаны в соответствии с: Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 года № 323-ФЗ «Об основах здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским Кодексом Российской Федерации от 30 ноября 1994 года № 51-ФЗ, Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 года № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Уставом ООО КЭАМ «ЛЕТО», приказами и распоряжениями главного врача Клиники и иными локальными нормативными актами. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде Клиники в доступном для пациентов месте. Правила также размещаются на официальном сайте Клиники: [www.letto-clinic.ru](http://www.letto-clinic.ru)

### **2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В КЛИНИКУ.**

2.1. Для получения медицинских услуг пациент должен предварительно записаться на приём по телефону (+7(3852)591-141, 8-964-086-34-34), через сайт ([letto-clinic.ru](http://letto-clinic.ru)) или при личном посещении Клиники.

2.2. При записи на прием к врачу или специалисту, пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество, дату рождения, а также информацию о том, обращался ли он в Клинику ранее.

2.3. В случае невозможности явки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом администратора Клиники удобным для него способом не менее чем за 24 часа, в случае опоздания — не менее чем за 2 часа.

2.4. Пациент должен посещать врача или специалиста в соответствии со временем предварительной записи. При опоздании на прием более чем на 30% от запланированного времени, врач вправе поменять очередность приема и принять другого пациента, передвинув время приема опоздавшего на более позднее или переписать на другой день.

2.5. Клиника оставляет за собой право переноса сроков приема Пациента по объективным причинам, о чем обязуется уведомить пациента (его представителя) не менее чем за 24 часа.

2.6. Время ожидания приема составляет не более 30 минут от времени, на которое записан пациент, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании неотложной помощи другому пациенту или предыдущий пациент по тяжести состояния требует дополнительного внимания и времени. О задержании начала приема у врача, администратор должен оповестить пациента и предложить перенести прием на другое время или другую дату.

2.6.1. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

2.6.2. В случае непредвиденного отсутствия врача, чрезвычайных обстоятельств администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности, в момент, когда ему стали известны вышеуказанные обстоятельства.

2.7. Для обеспечения комфортного и безопасного нахождения всех людей в Клинике пациента, записанного на прием, может сопровождать (ожидать) не более чем один человек.

2.8. За детей, оставленных в Клинике без присмотра взрослых Клиника ответственности не несет. Сопровождающие (родители, законный представитель) и/или другое лицо несут полную

ответственность за оставление ребенка и его действия в помещении Клиники, и на прилегающей территории организации.

2.9. При первичном обращении администратором/медицинским регистратором оформляется медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, адрес регистрации на основании документов, удостоверяющих личность, СНИЛС. Также указываются контактные телефоны.

2.10. В соответствии с требованиями статьи 9 Федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006г. №152-ФЗ, пациент дает письменное согласие на обработку его персональных данных сотруднику Клиники.

2.11. В соответствии с требованиями Закона РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» с пациентом заключается Договор о предоставлении платной медицинской помощи, устанавливающий правовые отношения между пациентом и Клиникой. Внесение изменений условия Договора возможны: - оформлением дополнительного соглашения между сторонами; - другими законными способами досудебного урегулирования вопросов;

2.12. Пациенты, обратившиеся впервые, должны прийти в клинику за 15 минут до начала приёма для оформления необходимых документов: договор возмездного оказания услуг, анкета о состоянии здоровья пациента, информированное добровольное согласие, согласие на обработку персональных данных и другие документы необходимые для предоставления медицинской услуги.

2.13. Вся медицинская документация (медицинская карта, история болезни, договор и пр.) является собственностью ООО КЭАМ «ЛЕТО», и хранится в соответствии с законодательством РФ.

2.14. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет лечащего врача - администратором или медицинским работником. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Клиники без согласования с руководством ООО КЭАМ «ЛЕТО».

### **3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ПАЦИЕНТУ.**

3.1. При обращении за медицинской помощью, пациент дает свое письменное добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства в соответствии с законодательством. Пациентам запрещается вносить изменения, дополнения в информированные медицинские согласия, которые предоставляются Клиникой для подписания. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи.

3.2. Пациент предоставляет врачу известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья; направление на обследование, консультацию, лечение установленного образца (если направлялся другим врачом); первичную медицинскую документацию диагностических исследований (если проводились).

3.3. При нахождении в Клинике, пациент обязан придерживаться режима работы Клиники, соблюдать тишину и порядок, соблюдать требования пожарной безопасности.

3.4. Курить в помещении и прилегающей территории Клиники КАТЕГОРИЧЕСКИ ЗАПРЕЩЕНО.

3.5. Входить в служебные и технические помещения Клиники запрещено. Недопустимо самостоятельно включать и регулировать любое инженерно-техническое оборудование.

3.6. Пациент обязан соблюдать санитарно-эпидемиологический режим (входить в Клинику в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе). Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года. За сохранность личных вещей пациента в гардеробе администрация Клиники ответственности не несет.

3.7. Пациент должен уважительно относиться к медицинским работникам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам.

3.8. Пациент должен бережно относиться к имуществу Клиники. При причинении ущерба имуществу Клиники, виновное лицо обязано по требованию Клиники возместить либо стоимость ремонта поврежденного имущества (включая стоимость запасных частей), либо стоимость поврежденного имущества с учетом амортизационного износа.

3.9. Пациент обязан выполнять назначения и следовать рекомендациям лечащего врача (явки на профилактические осмотры, контрольные явки), так как это влияет на выполнение гарантийных обязательств, данных Клиникой пациенту.

3.10. Пациент имеет право отказаться от лечения на любом этапе, подписав при этом отказ ОТ продолжения лечения, при этом Пациент (потребитель, заказчик) оплачивает исполнителю фактически понесенные им расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

3.11. Медицинские услуги оплачиваются в размере 100% предоплаты, в день предоставления пациенту. Стороны соглашаются, что консультативные услуги оплачиваются в день приема в 100% размере.

3.12. Лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в

случае несоблюдения пациентом предписаний или настоящих правил внутреннего распорядка в соответствии со ст. 70 Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 года № 323-ФЗ «Об основах здоровья граждан в Российской Федерации».

3.13. Клиника ООО КЭАМ «ЛЕТО» оставляет за собой право отказать в продолжение оказания медицинских услуг в случаях грубого нарушения пациентом условий договора или Правил внутреннего распорядка для пациентов клиники ООО КЭАМ «ЛЕТО»: посетителю с запахом алкоголя, неадекватным поведением, с обязательной фиксацией отказа в лечении и причин такого отказа в медицинской документации: при этом критерии «грубого нарушения» является исключительной компетенцией Исполнителя. Отказ от продолжения лечения возможен только при формулировании врачебных рекомендаций по дальнейшему лечению и не допускается при наличии у пациента острой фазы заболевания.

3.14. На территории клиники ведётся видеонаблюдение.

3.15. Во время эпидемий респираторных заболеваний рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: лицевые маски, перчатки и иные защитные средства, предназначенные для этих целей согласно Российскому законодательству.

3.16. В случае обращения в Клинику пациента (потребителя, заказчика) с карантинным инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на заболевание, пациент определяется на временное нахождение специальный бокс, подается экстренное извещение об инфекционном заболевании, вызывается скорая медицинская помощь, в порядке установленном в соответствии с законодательством РФ.

3.17. Пациент (потребитель, заказчик) обязан принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья.

3.18. Не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом своих обязанностей.

3.19. Всем пациентам Клиники рекомендовано соблюдать правила личной гигиены.

#### **4. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ.**

4.1. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации о ней у других специалистов. По письменному заявлению пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

4.2. В соответствии с п. 1 ст. 12 Федерального Закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан РФ» Копии медицинских документов, справки о получении услуг Клиники и выписки из медицинских карт предоставляются администрацией Клиники в течение 30 (тридцать) рабочих дней со дня, следующего за днем получения ООО КЭАМ «ЛЕТО» письменного заявления пациента.

#### **5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.**

5.1 Нарушение Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

5.2. Нарушением считается: - грубое или неуважительное отношение к персоналу; - неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру; - несоблюдение требований и рекомендаций врача; - прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению; - самовольное оставление учреждения до завершения курса лечения; - другое.

#### **6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И КЛИНИКОЙ.**

6.1. В случае нарушения прав Пациента (его законный представитель), может обратиться обращением (заявлением) непосредственно в администрацию Клиники. С

6.2. 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.

6.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.4. 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.

6.5. 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 обращения, ставит личную подпись и дату.

6.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов, гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

6.7. Письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном ст. 12 ФЗ № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 г.

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

## **7. ГРАФИК РАБОТЫ КЛИНИКИ И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ.**

7.1. График работы Клиники, ее должностных лиц определяется Правилами внутреннего трудового распорядка ООО КЭМ «ЛЕТО».

7.2. Часы работы Клиники:

Пн. - Пт.: с 08.00-20.00

Сб.: с 09:00 до 18:00

Вс.: выходной

7.3. Часы работы администрации Клиники для приема обращений, заявлений граждан: Пн. - Пт.: с 08.00-20.00 Сб.: с 09:00 до 18:00 Онлайн- приём обращений граждан на сайте: [www.letto-clinic.ru](http://www.letto-clinic.ru)

7.4. Клиника вправе изменять график работы, в соответствии с плановым оказанием медицинской помощи на основании приказа Главного врача. Информация об изменении графика работы на информационных стендах Клиники и сайте, размещается не менее чем за 3 дня.