

«УТВЕРЖДАЮ»  
Главный врач ООО «Центр аллергии  
и астмы «Парацельс»  
\_\_\_\_\_ Борисова Г. П.  
«05» августа 2013 г.

## **Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО «Центр аллергии и астмы «Парацельс»**

### **1. Общие положения.**

- 1.1 Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в сфере охраны здоровья и защиты прав потребителей и затрагивают правила поведения пациента и сопровождающих его лиц во время нахождения в ООО «Центр аллергии и астмы «Парацельс» (далее — Центр), а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем, заказчиком медицинских услуг), Центром (сотрудниками Центра).
- 1.2 Правила разработаны в целях реализации законных прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения, обеспечения безопасности при посещении Центра.
- Настоящие Правила обязательны для персонала, пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Центр (посетителей Центра).
  - С Правилами пациенты и посетители могут знакомиться без ограничений: на сайте [www.paracels.net](http://www.paracels.net), в структурных подразделениях Центра.
- 1.3. Основные понятия. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:
- Медицинская помощь - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.
  - Медицинская услуга – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.
  - Пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.
  - Посетителем Центра признается любое физическое лицо, временно находящееся в служебном помещении Центра, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Центр не является местом работы. Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в Центре только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).
  - Лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Центре.

### **2. Порядок обращения в Центр за медицинской помощью.**

2.1. Пациент может обратиться за медицинской помощью как по направлению лечащего врача медицинской организации, к которой он прикреплен, так и по собственной инициативе.

- 2.2. Прием (консультации), инструментальные и функциональные исследования (УЗИ, ЭКГ, спирография и др.) и лечебные процедуры в Центре ведутся по предварительной записи. Записаться на прием пациент может любым удобным способом: обратившись в регистратуру лично, по телефону, через форму записи на прием с сайта [www.paracels.net](http://www.paracels.net). В последнем случае запись на прием должна быть подтверждена телефонным звонком администратора Центра на указанный пациентом телефон для согласования точного времени и даты посещения
- 2.3. В случае явки пациента без записи, опоздании более 10 минут специалисты клиники могут отказать в приеме по объективным причинам (кроме экстренных случаев).
- 2.4. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при записи/при предыдущем обращении в Центр. В случае отказа пациента от предоставления номера телефона, отсутствия телефонной связи с пациентом центр снимает с себя ответственность за невозможность оповещения об отмене визита.
- 2.5. Для того, чтобы выполнить лабораторные исследования в Центре по направлению врача, предварительная запись не требуется. Биологический материал (моча, мокрота, кал и проч.) для исследований принимаются в работу исключительно в той таре, которую пациенту выдал для этих целей администратор Центра и при наличии направления с указанием Ф.И.О., даты рождения, даты и времени забора материала, наименования вида анализа.
- 2.6. Медицинский работник или администратор Центра предоставляет пациенту (его представителю) всю необходимую информацию о подготовке к обследованию. При невыполнении рекомендованной подготовки пациенту может быть отказано в проведении обследования, так как в этом случае велика вероятность получения неточного результата обследования.
- 2.7. В Центре пациентам в соответствии с договором оказывается специализированная помощь по лицензированным видам деятельности. Ознакомиться с Лицензией пациент (его представитель) могут без ограничений: на сайте [www.paracels.net](http://www.paracels.net), на информационных стендах в структурных подразделениях Центра, в регистратуре.
- Прием пациентов проводится в кабинетах, где созданы все необходимые условия для осмотра, обследования и оказания медицинских услуг.
  - Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.
- 2.8. Информация о расписании работы врачей (в т.ч. в связи с переносом выходных нерабочих дней) публикуется на сайте Центра, а также предоставляется сотрудниками регистратуры (администраторами) по первому запросу, без ограничений.
- 2.9. Непосредственно перед приемом врача пациент обязан обратиться в регистратуру. Необходимыми условиями для оказания медицинской помощи специалистами Центра является получение ИДС и заключение письменного договора оказания медицинских услуг. Таково требование закона и условие лицензирования медицинских организаций.
- 2.10. В случаях обращения граждан в состоянии, требующем срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью), медперсоналом Центра оказывается первая медицинская помощь в пределах имеющихся возможностей, производится вызов бригады скорой медицинской помощи с последующим направлением в лечебное учреждение по профилю возникшего состояния.
- 2.11. При первичном обращении пациент представляет администратору Центра документ, удостоверяющий личность (паспорт; для детей до 14 лет\* – свидетельство о рождении и паспорт того, кто сопровождает ребенка) и сообщает о планируемом способе оплаты медицинских услуг (наличный расчет, расчет с помощью банковской карты, ДМС, договор в пользу третьего лица). Администратор заводит на пациента Медицинскую карту амбулаторного больного (форма 025/у, далее – медицинская карта), в которую вносятся сведения о пациенте, и заводит электронную карту пациента.

2.12. Повторным приемом в Центре считается прием у врача одной специальности в течение одного месяца, для диспансерных пациентов - также плановая явка в назначенный врачом срок, в ином случае прием считается первичным.

### **3. Права и обязанности пациентов Центра и их представителей\*.**

*\* здесь и далее в разделе 3 под пациентом следует понимать также представителей ребенка и недееспособного пациента.*

*Действительное обеспечение и защита прав пациента предполагает соблюдение соответствующих обязанностей как персоналом, так и пациентами.*

3.1. 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;
- получение информации о своих правах и обязанностях;
- 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 Центре в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- выбор лечащего врача, при его согласии, с разрешения руководителя Центра (его структурного подразделения);
- получение в доступной для него форме имеющейся в Центре информации о состоянии своего здоровья, в том числе сведений о результатах медицинского обследования, наличии заболеваний, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах диагностики и лечения, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законом;
- обращение с претензией к должностным лицам Центра (см. п. 7), а также к должностным лицам государственных контролирующих органов или в суд;
- подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности клиники;
- 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 законом.
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- допуск к нему священнослужителя.

3.2. При обращении за медицинской помощью в Центр и при нахождении в Центре **пациент обязан**:

- являться на прием к врачу в назначенные дни и часы и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине; в случае опоздания более чем на 10 минут врач Центра имеет право отказать в приеме до окончания приема других пациентов или назначить прием на другой день;
- отключить мобильный телефон при выполнении процедур и диагностики;
- соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом; немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния в процессе диагностики и лечения;

- родители (иные сопровождающие лица), которые пришли на прием с детьми, обязаны следить за поведением детей: дети должны придерживаться общепринятых норм поведения в общественных местах - соблюдать тишину, не бегать, заниматься спокойными видами деятельности во время ожидания приема – рисовать, смотреть журналы, мультфильмы и т.п.).
- при первичном обращении предъявить документ, удостоверяющий личность, подписать ИДС, заключить договор оказания медицинских услуг (при оплате медицинских услуг в рамках программы ДМС предъявить также оригинал страхового полиса, расчетную карту, гарантийное письмо страховщика);
- оформлять письменно в установленном порядке свой отказ от получения против своей воли информации о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания; оформлять письменно отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- соблюдать режим работы Центра, его структурных подразделений, требования пожарной безопасности, санитарно-противоэпидемический режим;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: надевать бахилы или переобуваться в сменную обувь, оставлять верхнюю одежду в гардеробе, соблюдать чистоту в помещениях Центра, аккуратно пользоваться сан. узлом;
- соблюдать правила запрета курения, распития спиртных напитков и нахождения в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения в общественных местах;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, выполнять указания персонала;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать тишину и очередность приема, не пользоваться мобильным телефоном и телефоном Центра за исключением случаев необходимости вызова скорой помощи или такси;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о ранее перенесенных и наследственных заболеваниях, травмах и операциях (при возможности – предоставить подтверждающие медицинские документы), о своем месте работы и характере работы, хобби (возможном воздействии вредных факторов); аллергических реакциях и противопоказаниях к применению лекарственных средств; принимаемых в настоящее время лекарств и биологически активных добавках, в т.ч. назначенных другими специалистами; лечении в настоящее время в другой медицинской организации, у другого специалиста и о нахождении на «больничном листе». Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на состояние его здоровья/прогноз заболевания.
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- своевременно и в полном объеме в соответствии с условиями договора оплачивать оказанные медицинские услуги;
- бережно относиться к имуществу Центра и других пациентов, а при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом администратору Центра.

### **3.3. Пациентам и посетителям запрещается:**

- проносить огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- курить в непредназначенных для этого местах;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями, использовать нецензурные выражения;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- заходить за стойку администратора (воображаемая линия – продолжение верхней столешницы по внешнему краю), пользоваться служебным телефоном Центра (за исключением экстренных случаев для вызова спасательных служб);

- выносить из Центра документы, полученные для ознакомления, а также изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- находиться в помещениях Центра в верхней одежде, грязной одежде и обуви, в состоянии алкогольного/наркотического опьянения, вести себя агрессивно по отношению к другим посетителям и персоналу. Пациентам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, будет отказано в приеме и выполнении процедур.
- выполнять в помещениях Центра функции торговых агентов/представителей, размещать в помещениях и на территории Центра объявления / рекламу без разрешения администрации Центра и находиться в помещениях Центра в иных коммерческих целях;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Центра;
- преграждать проезд спец. транспорта к зданиям Центра.

### **3.4. Ответственность.**

3.4.1. За нарушение Правил пациенту может быть отказано в предоставлении медицинских услуг. Нарушением считается:

- грубое или неуважительное отношение к персоналу и другим пациентам;
- отказ от подписания ИДС и/или договора оказания медицинской помощи;
- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру по неуважительной причине;
- отказ от направления или несвоевременная явка на врачебную комиссию;
- несоблюдение требований и рекомендаций врача, в т.ч. прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача;
- отказ от оплаты оказанных услуг.

3.4.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Центра вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

3.4.3. Воспрепятствование оказанию медицинской помощи, неуважение к работникам Центра, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Центра, неисполнение законных требований работников Центра, причинение морального вреда персоналу и вреда деловой репутации Центра, а также материального ущерба его имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

## **4. Лечащий врач в Центре.**

4.1. Лечащий врач:

- организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- предоставляет в понятной и доступной форме информацию о состоянии здоровья пациента; о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- по медицинским показаниям, по желанию пациента или его законного представителя направляет пациента на консультации к врачам-специалистам;
- в случае необходимости направляет пациента в другое медучреждение для проведения специальных исследований, процедур или операций (например, рентгеновских снимков). В этом случае врач выписывает соответствующее направление.
- при необходимости созывает консилиум врачей или организует совместный осмотр, вызов скорой медицинской помощи, направление на экстренную госпитализацию.

4.2. Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.

4.3. Лечащий врач по согласованию с главным врачом (руководителем подразделения) может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ

непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований.

#### **5. Стоимость медицинских услуг и порядок оплаты.**

- 5.1. Медицинские услуги специалистами Центра предоставляются по ценам в соответствии с утвержденным прейскурантом.
- 5.2. Информация о видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению Центром, действующий прейскурант размещены на сайте и предоставляются пациенту (посетителю) по первому требованию работниками регистратуры.
- 5.3. Расчеты с пациентами (заказчиками медицинских услуг) осуществляется через кассу/банковский терминал с выдачей пациенту чека / квитанции об оплате; при обслуживании застрахованных в системе ДМС - через расчеты со страховыми компаниями; при обслуживании по прямым договорам с организациями – безналичным расчетом в соответствии с условиями договора.

#### **6. О медицинской документации в Центре. Соблюдение врачебной тайны и порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.**

- 6.1. Медицинская карта пациента по окончании приема сдается врачом на хранение в медицинский архив Центра. Медицинская карта пациента является собственностью Центра и хранится в течение установленного Минздравом срока. Не допускается самовольный вынос медицинской карты из Центра
- 6.2. Пациенту (его представителю) по окончании приема врач выдает на руки заключение с указанием диагноза и рекомендациями по обследованию и лечению, заверенное личной подписью и личной печатью врача.
- 6.3. Пациенту (его представителю) выдаются на руки копии результатов всех выполненных в Центре обследований; оригиналы – подшиваются в медицинскую карту пациента. При невозможности вручить результаты иногороднему пациенту (его представителю) на очередном визите лично, допускается их предоставление по запросу в электронном виде, посредством факсимильной связи, почтой либо передача указанному пациентом (его представителем) доверенному лицу по предъявлении паспорта.
- 6.4. При назначении лекарственных препаратов рецептурного отпуска, а также в случае, когда пациенту необходимо предоставить документы для оформления налогового вычета, врач выписывает рецепты на бланках установленного образца.
- 6.5. В необходимых случаях (в т.ч. по запросу пациента, его представителя) лечащий врач оформляет выписку из медицинской карты, представляет пациента на врачебную комиссию Центра согласно утвержденному главным врачом Центра Положению о врачебной комиссии. Сроки оформления выписок, справок и заключений врачебной комиссии не должны превышать 10 дней.
- 6.6. Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну. Врачам и всему персоналу Центра запрещается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.
- 6.7. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту только лечащим врачом и врачами-специалистами, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В их отсутствие такую информацию может предоставить главный врач, председатель врачебной комиссии Центра на основании медицинской документации, имеющейся в Центре.
- 6.8. В отношении лиц, не достигших возраста 15 (16) лет и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.
- 6.9. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, 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.

- 6.10. В установленных законом случаях информация о состоянии здоровья пациента Центра, в т.ч. предоставление копий и оригинала медицинской карты, может быть предоставлена без его согласия. Уведомляем, что медицинская организация имеет право без согласия пациента или его законного представителя предоставлять такие сведения в следующих случаях: в целях обследования и лечения гражданина, не способного из-за своего состояния выразить свою волю; при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений; по запросу органов дознания и следствия и суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством; в случае оказания помощи несовершеннолетнему в возрасте до 15 лет (для больных наркоманией – до 16 лет) для информирования его родителей или законных представителей; при наличии оснований, позволяющих полагать, что вред здоровью гражданина причинен в результате противоправных действий; в целях проведения военно-врачебной экспертизы в порядке.

### **7. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Центром.**

- 7.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу (руководителю структурного подразделения) или к дежурному администратору согласно графику приема граждан либо оформить претензию в письменном виде.
- 7.2. Претензионные бланки и Книга отзывов предоставляются администратором Центра по первому требованию пациента (посетителя; законного представителя пациента).
- 7.3. Информацию о времени и месте приема населения главным врачом (руководителем структурного подразделения), заместителем главного врача можно получить в регистратуре.
- 7.4. 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. В остальных случаях в установленные сроки дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 7.5. В случае систематических неявок пациента без уважительных причин, игнорировании звонков от персонала Центра при составленном и подписанном договоре, договор на лечение может быть расторгнут администрацией в одностороннем порядке и уплаченная денежная сумма возврату не подлежит. В случае, когда пациент по субъективным причинам отказывается от лечения, он обязан прийти в клинику, и на основании личного письменного заявления расторгнуть договор. При этом пациенту может быть возвращено до 90% от уплаченной суммы по решению администрации Центра.
- 7.6. Споры, возникшие между пациентом (заказчиком медицинских услуг) и Центром, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.