



# КЛИНИКА ЛЕЧЕНИЯ БОЛИ

ООО «Клиника головной боли»  
Адрес: 410056, г. Саратов, ул. Бахметьевская, 26/28  
Телефон: 8(8452) 49-30-49; 49-24-14; 8-937-818-38-40  
ОГРН 1146454002430, ИНН 6454141420  
Лицензия ЛО-64-01-004085 от 26 апреля 2018 года  
e-mail: klinika.bol@bk.ru  
www.болит-голова.рф

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор

ООО «Клиника головной боли»

\_\_\_\_\_/Парсамян Р.Р.

«26» апреля 2018 г.

## Правила внутреннего распорядка для пациентов

### I. Общие положения.

В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ

«Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». Граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.

1. Правила поведения для пациентов, а также иных посетителей клиники включают:
  1. порядок обращения в клинику;
  2. права и обязанности пациента, а также иных посетителей клиники;
  3. порядок разрешения конфликтных ситуаций между клиникой и пациентом, а также иными посетителями клиники;
  4. порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
  5. порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
  6. график работы клиники и ее должностных лиц;
2. Настоящие правила поведения обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в клинике, а также иных посетителей клиники.
3. Правила внутреннего распорядка для пациентов находятся в доступном для пациентов месте в зоне регистратуры, на сайте клиники.

### II. Порядок обращения пациентов в клинику.

1. В целях профилактики заболеваний, современной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане не зависимо от места прописки и места постоянного жительства могут обращаться в данную медицинскую организацию.
2. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону: **03** круглосуточно.
3. Медицинская помощь населению осуществляется непосредственно в клинике в будни дни с 9:00 до 20:00 в субботу с 9:00 до 16:00.
4. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент или его законный представитель должен обращаться в регистратуру учреждения либо записаться на прием по телефону (8452) 49-30-49, 49-24-14, 8-937-818-38-40. **При первичном или повторном обращении в регистратуру учреждения пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность.** В регистратуру учреждения при первичном обращении на пациента

заводится медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность, серия и номер паспорта. **Медицинская карта пациента является собственностью клиники и должна храниться в регистратуре.** Медицинская карта выдается на руки пациенту в случае направления лечащим врачом пациента на консультацию в другое лечебное учреждение. Информация о выдаче амбулаторной карты на руки заносится в специальный Журнал. **Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из клиники без согласования с руководством!**

5. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство.
6. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле учреждения.
7. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется по направлению врача с привлечением сил и средств отделения скорой медицинской помощи.

### **III. Права и обязанности пациентов и иных посетителей клиники.**

Права и обязанности пациентов установлены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (глава 4).

1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право
    - уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
    - информацию о фамилии, имени, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
    - обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
    - облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
    - перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации (ее структурного подразделения) при согласии другого врача;
    - обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
    - добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
    - отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотрительных законодательными актами;
    - обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд в соответствии с Порядком обращения
-

- граждан с жалобами и обращениями;
  - 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 законодательными актами;
  - 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.
2. Пациент и сопровождающие его посетители обязаны:
- соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, а также иных посетителей клиники;
  - бережно относиться к имуществу клиники;
  - уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
  - уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание с законодательством РФ;
  - предоставлять медицинскому работнику, оказывающему ему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
  - выполнять медицинские предписания;
  - сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
  - соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (вход в отделения клиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе).
- Соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.
3. Посетители клиники не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей клиники. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ. При этом клиника (её работники) вправе осуществлять (производить) фото- и киносъемку, звуко- и видеозапись посетителей клиники и использовать полученные материалы в качестве доказательства. Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители клиники считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото- и киносъемки, звуко- и видеозаписи.
4. Всем лицам, находящимся на территории клиники, запрещается:
- Распивать спиртные напитки, входить в клинику в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения.
  - Самовольно проникать в служебные помещения клиники.
  - Приносить в клинику легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легко бьющиеся предметы, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки, а также животных.
  - Пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.)
  - Передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, колясках и всех подобных средствах в помещении поликлиники.
-

- Осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц.

#### **IV. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и клиникой.**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию клиники, согласно графику приема граждан или обратиться в администрацию клиники в письменном виде или по электронной почте [kgboli@mail.ru](mailto:kgboli@mail.ru).

1. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в Журнал приема по личным вопросам. 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 приема по личным вопросам. В остальных случаях делается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
2. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрено в порядке, установленном Федеральным законом.
3. 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. 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 либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
6. Письменное обращение, поступившее администрации клиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.
7. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию клиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами организации здравоохранения. 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 об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.
  2. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья
-

делается соответствующая запись в медицинской документации.

3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниями, предусмотренным законодательными актами.

#### **VI. График работы клиники и ее должностных лиц.**

1. График работы клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего распорядка клиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации. Хранится в доступном для посетителей месте в регистратуре.
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.
3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются директором.
4. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом, директором осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре.

**Посетители, нарушившие данные правила поведения несут ответственность в соответствии с Российским законодательством.**

