



**Общество с ограниченной ответственностью «Клиника «Семейная»  
ООО «Клиника «Семейная»**

355002, г.Ставрополь, ул.Каменоломская, д.37  
Тел. 8(8652) 22-11-10, 22-11-20, e-mail: klinikasemeinaya@mail.ru  
ОГРН 1182651021079, ИНН 2634103680, КПП 263401001

Утверждено  
приказом директора  
ООО «Клиника «Семейная»  
от «06» мая 2019г. № 20-од

**Правила внутреннего распорядка для потребителей  
медицинских услуг ООО «Клиника «Семейная»**

Настоящие правила являются организационно-правовым документом для пациентов и других посетителей, разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ №323-ФЗ от 21.11.2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», постановлением Правительства РФ от 04.11.2012 г. N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Законом «О защите прав потребителей» и иными нормативно-правовыми актами.

Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в ООО «Клиника «Семейная» (далее — Клиника), с целью получения медицинской помощи и услуг, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Клиники, а также работников Клиники. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах Клиники, на сайте Клиники в сети «Интернет».

## **1. Основные понятия**

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

*Медицинская услуга* — медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законное значение.

*Медицинская помощь* — комплекс мероприятий, направленный на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг. Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими — услуги гражданам и организациям, выполняемые Клиникой в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.

*Пациент* — физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

*Посетитель* — любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Клиники, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Клиника не является местом работы.

*Лечащий врач* — врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Клинике.

*Первичный прием* — это первичная консультация специалиста.

*Повторный прием* — это повторная консультация специалиста по одному и тому же случаю в течение 14 (в случае консультации педиатра, терапевта, оториноларинголога) или 30 дней (в случае консультации других специалистов клиники).

## **2. Права и обязанности пациента**

### *2.1 Пациент имеет право на:*

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей специалистов; облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства; выражение информационного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства.

### *2.2 Пациент обязан:*

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- при посещении Клиники предъявить документ, удостоверяющий личность, необходимый для заключения договора в соответствии с законодательством РФ;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержаным, доброжелательным;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- заблаговременно являться на прием; в случае опоздания или невозможности посещения заблаговременно известить сотрудников Клиники;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут оказаться на качестве услуг;
- подписать информированное согласие на медицинское вмешательство и другие документы Клиники;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача, приходить на повторный прием в установленный врачом срок;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Клиники;
- посещать Клинику и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком работы;

- при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- не осуществлять действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Клиники;
- бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту, тишину в помещениях Клиники; соблюдать правила противопожарной безопасности.

2.3. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Клиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- проносить в здания и служебные 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 может доставлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственны сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения, употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- курить на крыльце, лестничных площадках, в кабинетах, фойе и др. помещениях Клиники;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории клиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра. Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях клиники только в сопровождении родителей, близких родственников или законных представителей;
- выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации Клиники;
- производить фото и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;
- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;
- ввозить в помещение Клиники детские коляски, велосипеды, самокаты и прочее;
- пребывать в здании Клиники с домашними животными;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданиям Клиники.

Запрещается доступ в здание и помещения Клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям.

### 3. Лечащий врач:

- организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента;
- предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию 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 требованию пациента или его законного представителя приглашает или направляет на консультации к врачам- специалистам;
- при необходимости созывает консилиум врачей или обращается за консультацией к другому специалисту;
- рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.

Лечащий врач по согласованию с руководителем Клиники 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.

#### **4. Ответственность за нарушение настоящих Правил.**

В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники , другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Клиники, неисполнение законных требований работников Клиники, причинение морального вреда работникам Клиники, причинение вреда деловой репутации Клиники, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации. Администрация клиники не несет ответственности за утрату оставленных без присмотра личных вещей посетителей, травмы и несчастные случаи, произошедшие в результате несоблюдения посетителями требований безопасности.

Прием пациентов и их законных представителей главным врачом или его заместителем осуществляется согласно установленным часам приема, график приема размещен на информационном стенде и официальном сайте Клиники.