

## **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ**

### **ООО «ММЦ «ДИАЛАЙН»**

#### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «ММЦ «ДИАЛАЙН» (далее – Правила) являются организационно - правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в Клиниках «ДИАЛАЙН» (далее – Клиника), а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и ООО «ММЦ «ДИАЛАЙН».

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

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Клинику;
- порядок оказания медицинской помощи пациенту;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы Клиники и ее должностных лиц.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде на первом этаже Клиники в доступном для пациентов месте. Правила также размещаются на официальном сайте Клиники: <http://dialine.org/>.

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

2.1. ООО «ММЦ «ДИАЛАЙН» является частной клиникой, оказывающей медицинские услуги на возмездной основе.

2.2. Для получения медицинской помощи пациент должен лично или по телефону (8442-220-220) записаться на прием к врачу или специалисту. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03.

2.3. 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.

2.4. При невозможности посетить врача или специалиста в назначенное время необходимо отменить или перенести запись, позвонив в центр обработки вызовов, как только выяснилась невозможность посещения.

2.5. Пациент должен посещать врача (специалиста) в соответствии со временем предварительной записи. При опоздании пациента на прием или процедуру более чем на 15 (пятнадцать) минут, врач (специалист) вправе поменять очередность приема и принять другого пациента, передвинув время приема опоздавшего на более позднее.

- 2.6. Клиника оставляет за собой право переноса сроков приема Пациента по объективным причинам, о чем обязуется уведомить пациента (его представителя).
- 2.7. При первичном обращении администратором/медицинским регистратором заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, адрес регистрации на основании документов, удостоверяющих личность. Также указываются контактные телефоны и email и информация об источнике информации о Клинике.
- 2.8. 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 сотрудниками ООО «ММЦ «ДИАЛАЙН».
- 2.9. 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 ООО «ММЦ «ДИАЛАЙН».
- 2.10. Оплата услуг Клиники производится либо наличными денежными средствами в кассу Клиники, либо в безналичном порядке. Расчеты наличными денежными средствами с персоналом Клиники строго запрещены.
- 2.11. При обращении пациента за оперативной медицинской помощью заключается Договор на предоставление платной медицинской помощи.
- 2.12. Вся медицинская документация (медицинская карта, история болезни, договор и пр.) является собственностью ООО «ММЦ «ДИАЛАЙН» и хранится в соответствии с законодательством РФ.
- 2.13. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет администратором или медицинским работником. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Клиники без согласования с руководством ООО «ММЦ «ДИАЛАЙН».

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

- 3.1. При обращении за медицинской помощью пациент дает свое письменное добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством. 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).
- 3.2. Направление на оперативное вмешательство дается после необходимых консультаций и исследования. Анализы крови проводятся натощак. Подготовка к лабораторным и диагностическим исследованиям проводится в соответствии с Правилами, которые размещены на сайте Клиники <http://dialine.org/>.
- 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 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).
- 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. Дети в возрасте до 14 лет допускаются к обслуживанию в Клинике согласно правилам, регламентированным Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями). Ответственность за безопасность жизни и здоровья несовершеннолетних лиц во время их нахождения в Клинике (включая детей старше 14 лет, находящихся в Клинике без сопровождения взрослых), за информирование несовершеннолетних о Правилах оказания услуг и соблюдения ими настоящих Правил, несут родители.

3.9. Любые риски, связанные с причинением ущерба имуществу пациента, пациент несет самостоятельно, за исключением случаев, когда имущество (личные вещи) сданы на хранение в гардероб Клиники и в случае госпитализации пациента, когда одежда пациента хранится в специально предусмотренном для этого месте.

3.10. 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.

#### **4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА**

4.1. При получении медицинской помощи пациент имеет право на получение полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии своего здоровья.

4.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии, форме лечащим врачом. 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.

4.3. Информация о состоянии здоровья пациента не сообщается членам его семьи без письменного согласия об этом, с назначением лица, которому должна быть передана такая информация.

4.4. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

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

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

5.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность больного, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

5.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (форма 095-у – для учащихся). Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляются в день обращения и после личного осмотра лечащим врачом; подтверждаются записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений, сотрудников органов внутренних дел для освобождения от учебы, работы выдается справка установленной формы.

5.3. Документы, подтверждающие временную нетрудоспособность, выдаются при наличии документа, удостоверяющего личность.

5.4. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

5.5. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца ответственным за выписку больничных листов в Клинике.

5.6. В случае утери листка нетрудоспособности выдается дубликат после предоставления пациентом справки из бухгалтерии, что данный лист нетрудоспособности к оплате не поступал, и обязательного письменного разрешения главного врача Клиники.

5.7. Если случай нетрудоспособности продолжается более 15 (пятнадцати) календарных дней, вопрос о продлении документов, подтверждающих временную нетрудоспособность, решается только после осмотра врачебной комиссией (ВК).

5.8. В случае несогласия с решением лечащего врача об отказе в выдаче документа, подтверждающего нетрудоспособность, с диагнозом, тактикой лечения проводится комиссионный осмотр лечащим врачом и врачебной комиссией во главе с представителем ВК, после чего, в случае необходимости, принимается измененное решение.

5.9. 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.

5.10. Копии медицинских документов, справки о получении услуг Клиники и выписки из медицинских карт предоставляются администрацией Клиники в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня, следующего за днем получения ООО «ММЦ «ДИАЛАЙН» письменного заявления пациента.

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

6.1. График работы Клиники, ее должностных лиц определяется Правилами внутреннего трудового распорядка ООО «ММЦ «ДИАЛАЙН».

6.2. Часы работы Клиник:

Клиника Диалайн в г. Волгоград, ул. Краснознаменная, 25 (Центральный район)

Пн. - Сб.: с 7:00 до 20:00

Вс.: с 8:00 до 15:00

Клиника Диалайн в г. Волгоград, ул. 50-лет Октября, 27 (Красноармейский район)

Пн. - Пт.: с 7:00 до 20:00

Сб.: с 7:00 до 19:00

Вс.: с 8:00 до 14:30

Клиника Диалайн в г. Волгоград, ул. Электроресовская, 86 (Советский район)

Пн. - Пт.: с 7:00 до 20:00

Сб.: с 7:00 до 19:00

Вс.: с 8:00 до 14:30

Клиника Диалайн в г. Волгоград, ул. Дзержинского, 1 (Тракторозаводский район)

Пн. - Пт.: с 7:00 до 20:00

Сб.: с 7:00 до 19:00

Вс.: с 8:00 до 18:00

Клиника Диалайн в г. Волгоград, б-р 30-летия Победы, 43, стр. 1.3 (Дзержинский район)

Пн. - Пт.: с 7:00 до 20:00

Сб. - с 7:00 до 19:00

Вс.: с 8:00 до 18:00

Клиника Диалайн в г. Волжский, ул. Кирова, 19 б (около железнодорожного вокзала)

Пн. - Пт.: с 7:00 до 20:00

Сб.: с 7:00 до 19:00

Вс.: с 8:00 до 14:30

Клиника Диалайн в г. Волжский, ул. Мира, 125 (30 микрорайон)

Пн. - Пт.: с 7:00 до 20:00

Сб.: с 7:00 до 19:00

Вс: с 8:00 до 14:30

Клиника Диалайн в г. Волжский, ул. Советская, 59А (7 мкр, напротив Центрального рынка)

Пн - пт.: с 7.00 до 20.00

Сб.: с 7.00 до 19.00

Вс.: с 8.00 до 18.00

Центр хирургии Диалайн в г. Волжский, ул. Мира, 125 (30 микрорайон)

Пн. - Пт.: с 7:00 до 20:00

Сб.: с 7:00 до 19:00

Вс: с 8:00 до 14:30

Клиника Диалайн в г. Михайловка на ул. Энгельса, 7

8(961) 68-68-222

Пн.-Пт.: с 7:00 до 20:00

Сб.: с 7:00 до 14:00

Вс.: с 8:00 до 14:00

6.3. Часы работы администрации Клиники:

- будние дни: с 9-00 до 18-00
- суббота, воскресенье: выходной

6.4. Клиника вправе изменять график работы, при условии размещения информации об изменении на информационных стендах Клиники не менее чем за 7 (семь) дней до изменения.

6.5. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право обратиться в установленном Клиникой порядке с жалобой или предложением к должностным лицам Клиники, а также к главному врачу или директору по медицинским вопросам.

6.6. Все жалобы и предложения пациентов принимаются в письменной форме установленного образца, регистрируются администратором и рассматриваются администрацией Клиники в течение 10 дней. Ответ направляется в письменной форме на почтовый адрес пациента либо вручается лично под роспись.