

**УТВЕРЖДЕНО**

Приказом Генерального директора  
Общества с ограниченной ответственностью  
«Центр традиционного акушерства и семейной медицины»

от «13» ноября 2017 г. №196

Г.А. Садовой



## **Правила внутреннего распорядка для Пациентов**

**Общества с ограниченной ответственностью  
«Центр традиционного акушерства и семейной медицины»**

г. Москва  
2017 г.

# **Правила внутреннего распорядка ООО «ЦТА И СМ» для Пациентов**

## **I. Общие положения**

1.1 Правила внутреннего распорядка Общества с ограниченной ответственностью «Центр традиционного акушерства и семейной медицины» (далее ООО «ЦТА И СМ» или Медицинского центра) для Пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение Пациента в Медицинском Центре, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – Пациентом (его законным представителем) и Медицинским Центром, с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи надлежащего объема и качества, в процессе обследования и лечения.

1.2. 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, Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 года №1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", приказами главного врача Медицинского центра и иными локальными нормативными актами.

1.3. Правила обязательны для всех Пациентов (их законных представителей), а также иных лиц, обратившихся в ООО «ЦТА И СМ» или его **территориальные обособленные подразделения**.

1.4. Правила внутреннего распорядка для Пациентов включают:

- порядок обращения Пациента в ООО «ЦТА И СМ»;
- права и обязанности Пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации Пациенту или другим лицам;
- график работы Медицинского центра и ее должностных лиц;
- ответственность за нарушение настоящих Правил.

1.5. Правила внутреннего распорядка для Пациентов размещаются на информационном модуле (на информационном стенде) в холле ООО «ЦТА И СМ», в доступном для Пациентов месте. Правила внутреннего распорядка для Пациентов также размещены на официальном сайте Медицинского центра [www.cta.ru](http://www.cta.ru)

## **II. Основные понятия**

### **В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:**

2.1. **Медицинская услуга** – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, имеющих самостоятельное законченное значение.

2.2. **Медицинская помощь** - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

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

2.4. **Посетитель Медицинского центра** - физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Медицинского центра, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Медицинский центр не является местом работы.

**2.5. Несовершеннолетние лица** – граждане в возрасте до 18 лет, не достигшие возраста, с которым закон связывает наступление дееспособности. Законные интересы несовершеннолетних (полностью или частично) осуществляют их родители, иные законные представители, опекуны, попечители. Несовершеннолетние могут находиться в здании и служебных помещениях Медицинского центра только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).

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

**2.7. Законный представитель** - физическое лицо, являющийся родителем, усыновителем опекуном (попечителем) малолетних лиц и несовершеннолетних лиц. Кроме законных представителей в правовой системе России определен второй вид представителей граждан – представители, действующие по доверенности, предусмотренной статьей 185 ГК РФ.

### **III. Порядок обращения Пациентов в Медицинский Центр:**

3.1. ООО «ЦТА И СМ» является медицинским учреждением, оказывающим амбулаторно-поликлиническую помощь согласно выданной Лицензии (№ ЛО-77-01-014819 от 13.09.2017 г.).

3.2. Для получения медицинской помощи Пациент может записаться на приём через:

- Колл - центр телефонных обращений: 8-(495)-988-52-52;
- Через официальный сайт Медицинского центра [www.cta.ru](http://www.cta.ru) (он-лайн запись);
- При личном обращении в Медицинский центр;

3.3. В назначенное время Пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги. Время ожидания приема может удлиняться, когда врач может участвовать в оказании экстренной помощи Пациенту, о чём пациенты, ожидающие приёма предупреждаются персоналом Медицинского центра.

3.4. Пациенты, не осуществившие предварительную запись на прием к врачу, принимаются после Пациентов, предварительно записавшихся, либо в свободное время между приемами предварительно записавшихся Пациентов.

- В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут администратор имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату;
- В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при записи на плановый прием, а при явке пациента переносит время приема на ближайшую свободную дату.

3.5. При первичном обращении оформляется медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся паспортные данные о Пациенте, адрес проживания (регистрации).

3.6. Медицинская карта Пациента является собственностью Медицинского центра и хранится в Медицинском Центре. Медицинская карта на руки Пациенту не выдается, а переносится в кабинет администратором или другим сотрудником Медицинского центра. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Медицинского центра.

3.7. Пациент (законный представитель), - в соответствии с законодательством имеют право через лечащего врача знакомиться с медицинской документацией.

3.8. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом, Пациент может получить у администратора Медицинского центра, через операторов колл-центра в устной форме.

3.9. При состояниях, требующих экстренной медицинской помощи при острых заболеваниях, обострениях хронических заболеваний, отравлениях, травмах, требующих круглосуточного наблюдения, интенсивной терапии и эпидемической изоляции, а также при состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, отравление, другие

состояния, угрожающих жизни или здоровью гражданина) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03 при помощи стационарного телефона (112 при помощи мобильного телефона).

#### **IV. Права и обязанности Пациентов**

##### **4.1. Пациент имеет право на:**

- выбор врача (при согласии врача) и медицинской организации 1 раз в год в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию и нахождение в Медицинском Центре в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим 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 своего 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;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- отказ от медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья копий и выписок из медицинских документов.
- обращение в установленном порядке с жалобой к должностным лицам Медицинского центра, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к Главному врачу Медицинского центра;
- 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 законодательством.

##### **4.2. Пациент обязан:**

- соблюдать режим работы Медицинского центра;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Медицинского центра для Пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим ( вход в отделения Медицинского центра в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения Пациента в Медицинском центре;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- оформлять в установленном порядке свой отказ/согласие от получения медицинского вмешательства;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим Пациентам;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других Пациентов и работников Медицинского центра;
- посещать подразделения Медицинского центра и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- бережно относиться к имуществу Медицинского центра;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, Пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу медицинского центра;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

**4.3. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, осуществления защиты персональных данных своих работников, клиентов и партнеров, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Медицинского центра, Пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:**

- проносить в здание и служебные помещения Медицинского центра 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 (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях Медицинского центра без разрешения;
- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- курить на лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях Медицинского центра;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Медицинского центра;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей и несовершеннолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения Медицинского центра медицинскую карту и документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт;
- размещать в помещениях и на территории Медицинского центра объявления без разрешения администрации Медицинского центра;
- производить фото-, видео- и аудиофиксацию без предварительного разрешения администрации Медицинского центра;
- выполнять в помещениях Медицинского центра функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Медицинского центра в иных коммерческих целях;

- распространять в Медицинском центре рекламные буклеты, брошюры, содержащие информацию о медицинских препаратах и медицинских изделиях, иную немедицинскую продукцию, а также литературу религиозной направленности и приглашения на массовые мероприятия (концерты, митинги и т.д.);
- находиться в помещениях Медицинского центра в верхней одежде, грязной обуви;
- запрещается доступ в здание Медицинского центра лицам с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Медицинского центра сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов;
- запрещается оставлять ребенка без присмотра на пеленальном столике;
- посещать медицинский центр с домашними животными.

#### **V. Порядок разрешения конфликтов между Пациентом и Медицинским Центром**

5.1. В случае нарушения прав Пациента (его законный представитель), может обращаться с обращением (жалобой) непосредственно к руководителю или иному должностному лицу медицинского центра.

Главный врач ООО «ЦТА и СМ»: Гавриленко Александр Сергеевич;

Часы приема посетителей: четверг 14.00-16.00, (по предварительной записи) номер телефона: 8-(495)-988-52-52 доб.107; адрес электронной почты: lekargavrilenko@mail.ru

5.2. 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.

5.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Далее N 59-ФЗ).

5.4. 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.

5.5. Гражданин в своем письменном обращении, в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которые 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 жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

5.7. Письменное обращение, поступившее в администрацию Медицинского центра, рассматривается в течение 30 дней, со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом N 59-ФЗ.

5.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Медицинского центра, направляется или по почтовому адресу, указанному в обращении, либо на электронную почту заявителя, а также может быть вручено заявителю лично в руки.

#### **VI. Порядок получения информации о состоянии здоровья Пациента**

6.1. Каждый имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в Медицинском центре информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске,

возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

6.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту (законному представителю) лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении несовершеннолетних лиц и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям, на основании подтверждающих документов.

6.3. 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 одному из близких родственников (родителям, усыновителям, опекунам, попечителям), если Пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

6.4. Пациент (законный представитель) имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

6.5. В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

## **VII. Порядок выдачи выписок из медицинской документации Пациенту (законному представителю) или другим лицам**

7.1. Пациент (законный представитель) имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, в течение 5 (пяти) рабочих дней, после подачи заявления.

## **VIII. График работы Медицинского центра и ее должностных лиц**

8.1. График работы Медицинского центра и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Медицинского центра с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

8.2. Режим работы Медицинского центра и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня, а также рабочие и выходные дни, а также рабочее время должностных лиц.

Медицинский центр работает:

- в будни с 9:00 до 21:00,
- в субботу и воскресенье с 10:00 до 17:00.
- воскресенье (детский день)

Процедурный кабинет работает:

- по будним дням с 8:30 до 14:00,
- в субботу и воскресенье с 10:00 до 13:00

8.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются генеральным директором, в соответствии с Трудовым Кодексом РФ, типовыми должностными инструкциями персонала. График и режим работы утверждаются генеральным директором.

8.4. Прием Пациентов населения главным врачом осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на информационном стенде, у администратора.

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

10.1. В случае нарушения Пациентами и иными посетителями Правил, работники Медицинского центра вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

10.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Медицинского центра, другим Пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Медицинского центра, неисполнение законных требований работников Медицинского центра, причинение морального вреда работникам Медицинского центра, причинение вреда деловой репутации ООО «ЦТА и СМ», а также материального ущерба имуществу Медицинского центра, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.