

УТВЕРЖДЕНО  
Приказом № 15  
от «02» октября 2023г.

**ПОЛОЖЕНИЕ  
О ПРАВИЛАХ ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ, ИХ  
РОДСТВЕННИКОВ, ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ И ДРУГИХ  
ПОСЕТИТЕЛЕЙ ОБЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
«КЛИНИКА ДОКАЗАТЕЛЬНОЙ МЕДИЦИНЫ ДИПЛОДОК»**

г. Самара  
2023г.

## **1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка ООО «Клиника доказательной медицины ДиплоДОК» (далее – Клиника) для пациентов, их родственников, законных представителей и других посетителей (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения: Федеральным законом от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Законом Российской Федерации от 23.04.2012 №390н "Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи", Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг». Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законодательством прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту современной медицинской помощи надлежащего объема и качества, а также обеспечения безопасности граждан при посещении Клиники.

1.2. Соблюдение Правил обязательно для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику.

1.3. Настоящие Правила включают:

- порядок обращения пациента в Клинику;
- права и обязанности пациента;
- 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;
- информацию о платных медицинских услугах;

## **2. График работы и часы приема граждан должностными лицами**

2.1. Клиника осуществляет свою работу с согласно графику работы Клиники, размещённому на официальном сайте docdiplodoc.ru

2.1.1. График работы врачей в клинике:

- понедельник – пятница: с 08:00 до 20:00;
- суббота - воскресенье: с 09:00 до 17:00.

2.1.2. Обслуживание вызовов врачами на дому:

- понедельник – пятница: с 08:00 до 20:00;
- суббота - воскресенье: с 09:00 до 17:00.

2.1.3. Прием вызовов на дом:

- понедельник–пятница: с 08:00 до 12:00;
- суббота: с 09:00 до 12:00;
- воскресенье: с 09:00 до 12:00.

2.2. Прием пациентов и сопровождающих их лиц администрацией Клиники осуществляется по предварительной записи в следующие часы:

**Исполнительный директор клиники ООО «Клиника доказательной медицины ДиплоДОК»:** Новоселова Ольга Александровна

График приема граждан: по предварительной записи

Часы для общения граждан: с 11:00 до 13:00

Место для приема: 443086, г. Самара, ул. Мичурина, д.152

**Главный врач клиники:** Зароченцева Ирина Алексеевна

График приема граждан: по предварительной записи

Часы для общения граждан: с 14:00 до 16:00

Место для приема: 443086, г. Самара, ул. Мичурина, д.152

### **3. Порядок обращения потребителя медицинских услуг**

3.1. В Клинике оказывается медицинская помощь.

3.2. В случае обращения граждан по экстренным показаниям персонал Клиники направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.

3.3. В случае обращения пациентов в Клинику, в отношении которых имеются основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, сотрудники клиники передают сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

3.4. В случае обращения в Клинику пациента с карантинными инфекционными заболеваниями и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое подается экстренное извещение об инфекционном заболевании, остром профессиональном отравлении, необычной реакции на прививку (форма 058/у) в Центр Госсанэпиднадзора.

3.5. Получение медицинской помощи осуществляется по предварительной записи.

3.6. Прием врачами Клиники проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.

3.7. Предварительная запись пациента на прием к врачу осуществляется посредством личного обращения на ресепшене либо по телефону, либо на сайте клиники.

3.8. Первичная запись на прием должна осуществляться согласно правилам записи на первичный прием/консультацию/обследование (Приложение 1).

3.9. Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика работы врача и желания пациента.

3.10. При входе в клинику пациенту необходимо переобуться в сменную обувь.

3.11. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года. За сохранность оставленных личных вещей пациента администрация Клиники ответственности не несет.

3.12. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.

3.13. При опоздании пациента на прием время приема сокращается на время опоздания;

3.14. При опоздании более 15 минут прием пациента отменяется, а пациенту предлагается другое время для записи.

3.15. При невозможности прибыть на прием в согласованное время пациент обязуется уведомить Клинику в возможно короткие сроки.

3.16. За день до назначенного для приема Администратор звонит пациенту для подтверждения записи на прием. При невозможности связаться с пациентом – запись не отменяется, однако в системе ставится отметка о неподтвержденной записи.

3.17. Если пациент не является на прием по предварительной записи без предупреждения Администрации Клиники, следующая запись на прием осуществляется только после

предоплаты. Размер предоплаты составляет 50% от стоимости услуги, согласно действующему прайсу.

3.18. Пациент входит в кабинет врача по приглашению. Запрещается входить в кабинет врача во время приема другого пациента.

3.19. При обращении в Клинику пациент предоставляет документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес фактического места жительства и контактный телефон за исключением случаев оказания услуг анонимно.

3.20. Клиника осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора. Клиника обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

#### **4. Права и обязанности пациента**

4.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

4.1.1. уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

4.1.2. информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

4.1.3. обследование, лечение и нахождение в клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

4.1.4. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

4.1.5. перевод к другому лечащему врачу;

4.1.6. добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;

4.1.7. отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

4.1.8. обращение в установленном Клиникой порядке с жалобой к должностным лицам Клиники, в котором ему оказывается медицинская помощь, а должностным лицам государственных органов или в суд;

4.1.9. сохранение сотрудниками Клиники 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;

4.1.10. 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;

4.1.11. непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;

4.1.12. получение по письменному заявлению пациента выписки из медицинских документов и их копий, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны. Выписка и копии предоставляются пациенту в течение 10 рабочих дней с даты письменного заявления.

4.2. Пациент обязан:

4.2.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

4.2.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью;

4.2.3. Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании ему медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;

4.2.4. Предоставлять лицу, оказывающему ему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии его здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

4.2.5. Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления;

4.2.6. Своевременно и точно выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

4.2.7. Подписать информированное согласие на медицинское вмешательство и другие документы Клиники;

4.2.8. Пациент должен явиться в клинику за 20 минут до назначенного приема для оформления необходимой документации и подготовки к приему;

4.2.9. Не приходить на прием к врачу в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения;

4.2.10. Пациенты после вакцинации не могут покидать Клинику в течение 30 минут без осмотра врача;

4.2.11. Пациенты, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе на период их временной нетрудоспособности;

4.2.12. Бережно относиться к имуществу Клиники;

4.2.13. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу.

4.2.14. Не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом своих обязанностей.

## **5. Правила поведения пациентов и их законных представителей**

5.1. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемических правил, обеспечения личной безопасности работников Клиники, пациентов и посетителей ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

5.1.1. Приносить в Поликлинику и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества; спиртные напитки иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

5.1.2. Находиться в служебных помещениях поликлиники без разрешения;

5.1.3. Изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;

5.1.4. Посещать Клинику с домашними животными;

5.1.5. Курить в помещениях Клиники;

5.1.6. Помещать на стендах объявления без разрешения администрации Клиники;

5.1.7. Громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

5.1.8. Производить фото и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;

5.1.9. Выполнять в помещениях функции торговых агентов и представителей и находиться в Клинике в иных коммерческих целях;

5.1.10. Находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;

5.1.11. Запрещается доступ в помещения Клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц вызываются сотрудники правоохранительных органов.

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

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

6.2. 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.

6.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом Клиники в соответствии с типовыми должностными инструкциями. График и режим работы утверждаются генеральным директором Клиники.

## **Правила записи на первичный прием/консультацию/обследование**

В соответствии с установленным порядком оказания первичной медицинской помощи первичный прием граждан осуществляется по предварительной записи.

Гражданин может записаться в ООО «Клиника доказательной медицины Диплодок» (далее по тексту – Клинику) через контактного центра по телефону: 8 (846) 300-44-30, сайт: <https://docdiplodoc.ru>, регистратуру клиники.

### **1.1. Порядок записи на прием к врачу через регистратуру:**

При записи через регистратуру гражданину необходимо предъявить регистратору паспорт или документ его заменяющий. Гражданин должен предоставить оригиналы документов либо их надлежащим способом заверенные копии. Требования администратора о предъявлении документов, не указанных выше, для предоставления услуги не допускаются.

На основании сведений, полученных от гражданина, администратор вносит реестровую запись. Порядок записи на прием к врачу через регистратуру. Для открытия возможности записи пациента на прием к врачу администратором регистратуры на пациента должна быть заведена соответствующая запись в медицинской информационной системе Клиники.

Администратор медицинской организации производит запись на прием к врачу с учетом пожеланий пациента, в соответствии с расписанием приема врачами медицинской организации, руководствуясь следующими правилами:

- запись осуществляется в день обращения, на следующий день или на любой другой день по желанию пациента при наличии свободных мест (слотов). При отсутствии свободных слотов заявка добавляется в лист ожидания;

После записи администратор сообщает пациенту ФИО врача, адрес клиники, назначенные дату и время приема.

### **1.2. Порядок записи на прием к врачу по телефону через контактный центр.**

При обращении по телефону для предварительной записи администратор контактного центра подробно информирует граждан о наличии возможности записи на прием к врачу, о его точной дате и времени.

Запись пациента на прием к врачу осуществляется по аналогии с предыдущим пунктом.

### **1.3. Порядок записи на прием к врачу через Интернет.**

Запись на прием к врачу через сеть Интернет доступна гражданину через сайт клиники. При записи пациентом на прием к врачу через сайт Клиники, пациент самостоятельно выбирает нужного врача и удобные дату, время для посещения Клиники, после подтверждения записи Пациентом на сайте ему приходит электронное письмо на указанную электронную почту с указанием даты и времени посещения Клиники.

### **1.4. Порядок записи на повторный прием к врачу.**

Запись на повторный прием или на прием к врачам-специалистам осуществляется через контактный центр по телефону: 8 (846) 300-44-30, сайт: <https://docdiplodoc.ru/> или регистратуру клиники.

### **1.5. Порядок обработки листа ожидания.**

При отсутствии в расписании свободных слотов на прием гражданам предоставляется возможность оставить заявку на запись на прием в листе ожидания через администратора контактного центра. Лист ожидания обрабатывается администратором контактного центра с целью выявления свободных слотов в расписании врача.

Администратор контактного центра:

- просматривает записи в листе ожидания.

- подбирает в расписании свободные слоты для записи, сравнивая с листом ожидания.
- созванивается с гражданином для информирования о наличии свободных слотов записи на прием к врачу (точную дату и время).
- записывает пациента из листа ожидания в удобное для него время (оговоренное по телефону) на прием к врачу.

Руководители медицинских организаций принимают меры по обеспечению приема и оказанию необходимой медицинской помощи.