


УТВЕРЖДАЮ

Директор Латышева В.В.

  
Приложение №1 к Приказу №4/21 от 05.04.2021г.

ПРАВИЛА внутреннего распорядка для потребителей услуг  
ООО «ЮНОНА»

1. Общие положения

1.1 Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее — Правила) ООО «ЮНОНА» (далее Клиника) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациента в Клинике, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Клиникой.

1.2 Настоящие Правила утверждены приказом Директора Клиники "Об утверждении правил внутреннего распорядка для потребителей услуг ООО «ЮНОНА» от 05.04.2021г. Дата утверждения является датой вступления в силу настоящих Правил.

1.3 Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями Директора Клиники, распоряжениями Главного врача и иными локальными нормативными актами Клиники.

1.4 Соблюдение настоящих Правил обязательно для всех пациентов Клиники, а также иных лиц, обратившихся в Клинику.

1.5 Настоящие Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента и иных лиц, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.6 Правила внутреннего распорядка для пациентов и иных лиц включают:

- порядок обращения пациента в Клинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Клиникой и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациенту;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы Клиники и ее сотрудников;
- информацию о порядке и условиях оказания платных медицинских услуг;

1.7 Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте, информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в Клинике на информационном стенде в общем доступе, а также размещена на сайте Клиники.

2. Порядок обращения пациентов в Клинику

2.1 В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения, а также обеспечения доступности медицинской помощи пациентам оказание медицинской помощи осуществляется строго по записи.

При состояниях, требующих оказания неотложной медицинской помощи, помощь оказывается врачом-специалистом по профилю медицинской услуги, находящемся на рабочем месте в момент обращения пациента. При необходимости срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью пациента или окружающих его лиц), сотруднику клиники необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03 или с мобильного телефона 103.

2.2 Прием пациентов в Клинике осуществляется по предварительной записи с 8.00 до 20.00 с понедельника по пятницу, суббота с 8.00-16.00, воскресенье 09.00-14.00. Запись на прием к врачам-специалистам производится по телефонам Клиники (4852) 72-58-58, 95-11-55 или через интернет-сайт [www.unona-clinic.ru](http://www.unona-clinic.ru).

2.3 При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент обращается в регистратуру Клиники. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт). В регистратуре Клиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного (форма 025/у), в которую вносятся сведения о пациенте в соответствии с законодательно утвержденной формой медицинской документации.

Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в регистратуре в течение 5 лет, а далее передается в архив Клиники.

Медицинская карта на руки пациенту не выдается. Любые перемещения карты пациента осуществляются сотрудниками Клиники.

Категорически запрещено изъятие и/или вынос Пациентами, представителями Пациентов и/или иными лицами медицинской карты Пациентов и/или ее части из Клиники, кроме случаев предусмотренных законодательством РФ.

2.4 Информацию о времени приема врачей всех специальностей пациент может получить в регистратуре в устной форме, по телефону (4852) 72-58-58, 95-11-55, а также с помощью сети "Интернет" на официальном сайте [www.unona-clinic.ru](http://www.unona-clinic.ru).

При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач-специалист Клиники, пациенту выдается направление на консультацию в специализированное учреждение здравоохранения. Также указанные консультации могут назначаться по инициативе пациентов при наличии показаний.

### 3. Права и обязанности пациентов

3.1 Права и обязанности пациентов подтверждаются в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

3.2 При обращении в Клинику за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в Клинике 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 происходит по желанию пациента при согласии другого врача; - обращение с жалобой к должностному лицу Клиники, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- 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;

3.3 Пациент обязан:

- соблюдать режим работы Клиники;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники для пациентов;
- правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
- выполнять предписания лечащего врача;

- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать рекомендуемую врачом диету;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- 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; - бережно относиться к имуществу Клиники;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной и/или личной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу и действовать в строгом соответствии с указаниями персонала Клиники.

#### 4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой

4.1 Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

Федеральным Законом Российской Федерации "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации от 02.05.2006г. 59-0".

В случае возникновения конфликтной ситуации пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к должностному лицу Клиники согласно графику приема граждан или обратиться к администрации Клиники в письменном виде.

При личном приеме пациент 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.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законодательством.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, должностное лицо в письменном виде дает пациенту разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться .

Пациент 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, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

Письменное обращение, поступившее администрации Клиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном законодательством.

Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

#### 5. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациенту или законному его представителю

5.1 Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, или иными должностными лицами Клиники. 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 в письменной форме не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2 У лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - супругу (е), а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.

5.3 В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

## 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 Прием пациентов Директором осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на информационном стенде Клиники или на сайте клиники по адресу [www.unopa-clinic.ru](http://www.unopa-clinic.ru)

6.4 График работы Клиники утверждается Директором.

## 7. Информация о порядке предоставления платных медицинских услуг

7.1 Предоставление платных медицинских услуг осуществляется в соответствии с "Положением о порядке предоставления платных медицинских услуг", утвержденных приказом Директора Клиники. Ознакомиться с перечнем и условиями оказания платных медицинских услуг Клиники можно на стойке регистратуры в Клинике, на сайте в сети интернет по адресу [www.yar-vrtcenter.ru](http://www.yar-vrtcenter.ru).

## 8. Заключительные положения

8.1 Настоящие Правила обладают одинаковой юридической силой для всех без исключения лиц, пользующихся услугами Клиники или, являются сопровождающими пациента лицами.