

# **Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг в Медицинском центре «АрсВита» Обществе с ограниченной ответственностью «АРСВИТЭ СЕВЕРО-ЗАПАД»**

## **I. Общие положения**

1. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее - правила) разработаны на основании части 3 статьи 27 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее - ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»), Закона «О защите прав потребителей» и иных нормативно-правовых актов, и регламентируют порядок обращения, права и обязанности физического лица (пациента), обратившегося (находящегося на лечении) в Медицинский центр «АрсВита» Общество с ограниченной ответственностью «АРСВИТЭ СЕВЕРО-ЗАПАД» (далее – медицинский центр; клиника)), а также правила поведения в медицинском центре.

2. Настоящие правила размещены в общедоступных местах клиники (в том числе на информационных стендах), а также на сайте сети клиники, с которым может ознакомиться сам пациент, его законный представитель или представитель на основании доверенности. Представитель должен иметь доверенность на право представления интересов пациента или являться его представителем по закону (родитель, опекун).

3. Правила обязательны для исполнения всех обратившихся за медицинской помощью в медицинский центр.

## **II Порядок обращения потребителей медицинских услуг**

2.1. В Медицинском центре «АрсВита» Общество с ограниченной ответственностью «АРСВИТЭ СЕВЕРО-ЗАПАД» оказывается амбулаторная медицинская помощь.

2.2. При обращении граждан, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью нанесен незаконными действиями, клиника передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.3. При обращении в медицинскую организацию пациент предъявляет документы, предусмотренные действующим законодательством (паспорт гражданина или иной документ, его замещающий, иные документы).

При обращении пациента в учреждение здравоохранения медицинскими работниками в установленном законом порядке оформляется соответствующая медицинская документация (карта амбулаторного (стационарного) больного, иные документы), где указываются персональные данные пациента. Медицинский центр осуществляет обработку персональных данных пациентов в пределах, необходимых для оказания медицинских услуг.

2.4. В случае обращения в медицинский центр пациента с карантинным инфекционным заболеванием и установления первичного инфекционного заболевания или подозрения на таковое, клиника подает экстренное извещение об инфекционном заболевании, остром профессиональном отравлении, необычной реакции на прививку (по форме 058/у) в соответствующий медицинский центр.

2.5. При необходимости получить медицинскую помощь пациент обращается на рецепцию клиники. Режим работы клиники:

пн-пт 08:00 — 18:00

сб, вс -выходной

2.6. Прием пациентов в медицинском центре проводится согласно графику врачей, а также записи пациента. Врач вправе прервать прием пациента, при необходимости оказать неотложную медицинскую помощь.

2.7. Запись пациентов осуществляется по телефонам: 8(800)777-58-71; +7 (812) 309-57-56; по электронной почте: [cc.spb@arsvita.clinic](mailto:cc.spb@arsvita.clinic); или онлайн, посредством использования электронной

формы на сайт медицинского центра: <http://arsvita.clinic/>.

2.8. При посещении медицинского центра пациенту рекомендуется одеть бахилы или переобуться в сменную обувь.

2.9. В холодное время года пациенту следует оставить верхнюю одежду в гардеробе медицинского центра. Вход в верхней одежде в любое время года в кабинет врача запрещается. Ответственность за нахождение имущества пациента за пределами гардероба медицинский центр не несет.

2.10. Пациент вправе войти в кабинет врача по приглашению специалиста медицинского центра. Запрещено входить в кабинет врача, когда там идет прием.

2.11. Запись возможна согласно графику определенного врача, а также желания пациента.

2.12. При непредвиденном отсутствии врача, администратор сообщает пациенту заблаговременно при первой возможности.

2.13. В случае, если у пациента нет возможности в согласованное время на прием к врачу, то пациент обязуется сообщить о переносе даты приема/отказе администратору медицинского центра по телефону.

2.14. СПИСОК ЛИЦ, ОБСЛУЖИВАЮЩИХСЯ ВНЕ ОЧЕРЕДИ:

- Инвалиды и ветераны Великой Отечественной войны, а также лица, приравненные к ним;
- Герои Социалистического труда;
- Герои Советского Союза и Российской Федерации;
- Инвалиды I и II групп;
- Полные кавалеры ордена Славы.

### **III. Права пациентов**

В соответствии с положениями главы 4 "Права и обязанности пациентов" ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (ст. 18-26) каждый пациент обладает правом на:

- 1) охрану здоровья;
- 2) медицинскую помощь;
- 3) выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с настоящим Федеральным законом;
- 4) профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 5) получение консультаций врачей-специалистов;
- 6) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 7) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 8) перевод к другому лечащему врачу;
- 9) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 10) отказ от медицинского вмешательства;
- 11) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- 12) допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- 13) допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях - на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации;
- 14) уважительное и гуманное отношение со стороны работников медицинского центра и

иных лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

15) получении сведений о лечащем враче, в том числе его квалификации, наличии соответствующего образования;

16) обследование в условиях, отвечающим требованиям санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

17) получение на основании письменного заявления медицинских документов, копий, выписок из них.

#### **IV. Обязанности пациентов**

В соответствии с положениями главы 4 "Права и обязанности пациентов" ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (ст. 27) каждый пациент обязан:

1) заботиться о сохранении своего здоровья;

2) в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний;

3) уважительно относиться к медицинским работникам медицинского центра;

4) предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе об имеющихся противопоказаниях и аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

5) не посещать врача в состоянии алкогольного или наркотического опьянения или ином токсическом состоянии;

6) бережно относиться к имуществу медицинского центра;

7) не создавать ситуации, препятствующие функционированию медицинского центра;

8) соблюдать правила пожарной безопасности, а также настоящие правила;

9) не нарушать предусмотренных законодательством прав как медицинских работников и иных лиц, участвующих в оказании медицинской помощи (услуг);

10) выполнять медицинские предписания (отказываться от их выполнения) в порядке, предусмотренном законом.

#### **V. Правила поведения пациентов и их представителей в медицинском центре**

В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, нарушения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников медицинского центра, пациентов и посетителей в здании и служебных помещениях запрещено:

- проносить в здания 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, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- проносить в здания и служебные помещения медицинского центра крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

- находиться в служебных помещениях медицинского центра без разрешения Администрации;

- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях

медицинского центра, не предназначенных для приема пищи;

- курить за пределами мест, специально отведенных для курения;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- оставлять малолетних детей без присмотра. Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет вправе находиться в клинике в сопровождении родителей, близких родственников или законных представителей;
- выносить из помещения медицинского центра документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов клиники;
- размещать в помещениях и на территории медицинского центра объявления без разрешения Администрации;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения Администрации;
- находиться в помещениях в верхней одежде, грязной обуви;
- проходить в здание и помещения медицинского центра в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям;
- проносить в медицинский центр скоропортящиеся продукты;
- вмешиваться в действия лечащего врача и осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- выполнять в помещениях медицинского центра функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях центра в иных коммерческих целях;
- неуважительно относиться к иным пациентам и работникам клиники;
- предпринимать действия, способные нарушить права других пациентов и работников медицинского центра.

## **VI. Правила разрешения конфликтов**

6.1. Конфликтные ситуации между пациентом и медицинской организацией разрешаются в порядке, установленном законодательством.

6.2. В случае нарушения прав пациента, сам пациент, его законный представитель или представитель по доверенности могут обратиться в медицинский центр с жалобой, которая может подана как непосредственно администратору в клинику, в книге жалоб, расположенном на стенде, а также путем направления на сайте клиники или по электронной почте. Пациенту рекомендуется оставить контактный номер в шапке претензии для более оперативного ответа.

6.3. Срок для рассмотрения медицинским центром жалобы пациента составляет 10 (Десять) календарных дней с момента получения жалобы. Ответ на подученную жалобу медицинский центр направляет по указанному пациентом адресу, а в случае подачи в электронном виде, по адресу указанной пациентом, электронной почты, а также по указанию пациента – любым удобным ему способом.

6.4. В случае неполучении ответа от медицинского центра или получения ответа, не удовлетворяющим заявленные требования, пациент вправе обратиться в правоохранительные органы или суд.