



«УТВЕРЖДАЮ»

*Директор*  
Директор

ООО «Примавера»

*Можаева* Е.В. Можаева  
«01 февраля 2018 год

## ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ КЛИЕНТОВ ООО «ПРИМАВЕРА»

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

Правила внутреннего распорядка для клиентов ООО «Примавера» (далее – Правила) – являются организационно-правовым документом, определяющим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения порядок обращения пациента, права и обязанности пациента, распространяющиеся на всех пациентов, находящихся в ООО «Примавера», а также обращающихся за медицинской помощью.

Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями директора и иными локальными нормативными актами.

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

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов клиники включают:

1.2.1. порядок обращения пациента;

1.2.2. права и обязанности пациента;

1.2.3. правила поведения пациентов и их законных представителей;

1.2.4. порядок разрешения конфликтных ситуаций между ООО «Примавера» и клиентом;

1.2.5. порядок предоставления информации о состоянии здоровья клиента;

1.2.6. порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

1.3. ООО «Примавера» с правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно, или под роспись в медицинской документации.

### Глава 1. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

1.1. В учреждении оказывается высококвалифицированная специализированная помощь населению по поводу заболеваний кожи и её придатков, сопровождающихся косметическими дефектами, санитарно-гигиенических знаний среди населения по уходу за кожей тела, здорового образа жизни, профилактической работы по предупреждению заболеваний кожи, ее преждевременного старения.

1.2. В ООО «Примавера» оказываются платные медицинские услуги за наличный расчет.

1.3. Общие правила поведения клиентов и посетителей включают в себя правила о том, что в помещениях ООО «Примавера» запрещается:

- нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- курение в зданиях и помещениях;
- распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;
- играть в азартные игры;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- пользование мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
- пользование служебными телефонами;
- выбрасывание мусора, отходов в непредназначенные для этого места.
- администрация оставляет за собой право в отказе от услуг в случае несоблюдения внутреннего распорядка

## Глава 2. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА ПАЦИЕНТОВ

2.1. При необходимости получения специализированной помощи населению клиент, как правило, обращается в регистратуру, где ведется регистрация клиентов на приём к врачу косметологу.

2.2. В регистратуре на клиента оформляется медицинская документация в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством.

Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а передается в кабинет врача косметолога регистратором. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из ООО «Примавера».

2.3. В регистратуре, при первичном обращении на клиента заводится медицинская карта амбулаторного больного (учетная форма 025\у), которая храниться в регистратуре и в которую вносятся следующие сведения о пациенте:

- фамилия, имя, отчество (полностью);
- пол;
- дата рождения (число, месяц, год);
- адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт, регистрационное свидетельство);
- серия и номер паспорта;
- личный номер;

2.4. Приём клиентов врачами косметологами, медицинскими сестрами косметологами проводится согласно графику. Врач может прервать приём больных для оказания неотложной помощи клиенту.

При обращении за специализированной медицинской помощью в ООО «Примавера» пациент обязан:

- соблюдать режим работы учреждения;
- требования пожарной безопасности;
- санитарно-противоэпидемический режим;
- при посещении диагностических и лечебных кабинетов пользоваться сменной обувью, либо бахилами;
- выполнять назначения врача косметолога;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания специализированной медицинской помощи;
- оформлять в установленном порядке отказ от получения информации против своей воли о состоянии собственного здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания;
- оформлять отказ или согласие на проведение медицинского вмешательства;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, доброжелательно и вежливо – к другим клиентам;
- бережно относиться к имуществу ООО «Примавера»;
- при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом дежурному администратору, персоналу ООО «Примавера».

В помещениях ООО «Примавера» запрещается:

- находиться в верхней одежде;
- громко разговаривать, шуметь;
- пользоваться сотовым телефоном на приеме;
- курить в зданиях и помещениях ООО «Примавера»;
- распивать спиртные напитки, употреблять наркотические и токсические средства;
- появляться в состоянии алкогольного и наркотического опьянения.

Режим работы ООО «Примавера»: понедельник – суббота с 10-00 до 20-00, без выходных.

Предварительная запись клиента на прием осуществляется посредством:

- непосредственно в регистратуре у администратора;
- по телефону 350-445;

Запись клиента на приём осуществляется при наличии:

1. документа, удостоверяющего личность (паспорт, свидетельство о рождении), свидетельства от опекуна.

2. страхового медицинского полиса (ДМС)

Информацию

- о времени приема врачей косметологов, косметологов с указанием часов приема,

- о порядке предварительной записи на прием,

- о времени и месте приема населения директором ООО «Примавера» и его заместителем

клиент может получить в регистратуре у администратора в устной форме, на информационных стендах, расположенных в холле ООО «Примавера», на интернет сайте учреждения.

При записи на прием у регистратора клиенту сообщается фамилия врача, медицинской сестры, специальность врача, дата и время явки к врачу или косметологу, телефон регистратуры и адрес ООО «Примавера».

При обращении в ООО «Примавера» клиент обязан:

- являться на прием в назначенные дни и часы;

- при опоздании более чем на 15 минут, клиника имеет право в отказе от процедур;

- информировать сотрудников регистратуры заблаговременно о невозможности явится на прием в указанное время.

- при подтвержденной записи и не явки клиента на процедуру (оплаченный пакет акций или комплекс процедур) клиника имеет право снять сумму стоимости разовой процедуры со счета клиента.

Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом.

Порядок приёма клиентов, направленных в ООО «Примавера» из других лечебных учреждений, регламентируется договором между ООО «Примавера» и этими ЛПУ.

Работают следующие комиссии:

1. рассмотрение жалоб и обращений по вопросам, связанных с оказанием специализированной медицинской помощи 4-ый понедельник месяца с 17.00 до 18.00.

### Глава 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Федеральным Законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об охране здоровья граждан в Российской Федерации».

3.1. При обращении 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 услуги;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывались медицинские услуги;
- 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.

### 3.2. Клиент обязан:

- соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для клиентов;
- бережно относиться к имуществу учреждения;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании процедур;
- уважительно относиться к другим клиентам;
- представлять лицу, оказывающему косметологическую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- выполнять медицинские предписания;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания косметологической помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: вход в ООО «Примавера» в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
- соблюдать правила запрета курения в ООО «Примавера».

### 3.3. Ответственность

3.3.1. Нарушение Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

3.3.2. Нарушением, в том числе, считается:

- грубое или неуважительное отношение к персоналу;
- оказание назойливых или настойчивых действий в отношении сотрудников клиники;
- устанавливать личный контакт в личных целях (телефон, адрес и т.д.).
- несоблюдение требований и рекомендаций врача косметолога;
- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- одновременное лечение в другом учреждении без ведома врача косметолога;

#### Глава 4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ООО «ПРИМАВЕРА» И КЛИЕНТОМ

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ.

4.1. В случае конфликтных ситуаций клиент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию ООО «Примавера» или администратору согласно графику приема граждан или обратиться к администрации в письменном виде. График приема по личным вопросам проводится по предварительной записи.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

4.4. 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.

4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которые направляет письменное обращение, 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.

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

4.7. Письменное обращение, поступившее в администрацию, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

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

## Глава 5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТОВ

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется непосредственно пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме врачом косметологом или должностными лицами. Она должна содержать сведения о результатах осмотра, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

5.2. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

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

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

## Глава 6. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ КЛИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

6.1. Порядок выдачи документов и выписок из медицинской документации, регламентировано действующим законодательством

## Глава 7. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРЕЧНЕ ВИДОВ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДКЕ ИХ ОКАЗАНИЯ

7.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых клиентам, а также порядок и условия их предоставления населению определяются Положением об оказании платных услуг Постановление Правительства № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» от 04.10.2012 года, а так же законодательством Российской Федерации.

7.2. Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг.

7.3. Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению ОО «Примавера», а также порядок и условия их предоставления населению размещены:

- на стойке ресепшина
- на сайте учреждения

7.4. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей кассового чека пациенту.

## Глава 8. РЕЖИМ РАБОТЫ ООО «ПРИМАВЕРА» И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

8.1. Режим работы: понедельник-воскресенье с 10-00 до 20-00.

8.2. По вопросам организации работы учреждения можно обращаться к:

- заместителю главного врача по медицинской части ежедневно с 14.00 – 20.00 тел. 350-445
- непосредственно к главному врачу ООО «Примавера» - 4 пятница каждого месяца с 17.30 до 19-00

Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с Российским законодательством.

Портал учреждений здравоохранения Российской Федерации

<http://primavera-ugra.ru/services.html>