

Правила
Внутреннего распорядка для пациентов и посетителей
ООО КДРЦ «Здоровые суставы»

1. Общие положения.

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение Пациента в медицинской организации, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - Пациентом (законным представителем Пациента) и медицинской организацией и распространяются на всех Посетителей, обращающихся в медицинскую организацию.

1.2. Правила разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав Пациентов, создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Администрация медицинской организации может вносить в Правила необходимые изменения и дополнения. Новая редакция Правил вступает в силу с момента ее размещения на информационном стенде и публикации на официальном сайте ООО КДРЦ «Здоровые суставы».

1.4. Правила размещаются в общедоступном месте на территории медицинской организации, а также на официальном сайте. Факт ознакомления Пациента с Правилами подтверждается путем подписания договора на оказание платных медицинских услуг.

1.5. ООО КДРЦ «Здоровые суставы» оказывает медицинские услуги на возмездной основе, за счет личных средств граждан или в рамках программ добровольного медицинского страхования.

1.6. ООО КДРЦ «Здоровые суставы» не является участником реализации программы оказания медицинских услуг в системе обязательного медицинского страхования.

1.7. Медицинские услуги оказываются в соответствии и на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности. С выпиской из реестра лицензий можно ознакомиться на сайте ООО КДРЦ «Здоровые суставы», а также по ссылке <https://roszdravnadzor.gov.ru/services/licenses>

1.8. Отношения между медицинской организацией и Пациентом (его законным представителем), Посетителями в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

1.9. Понятия, используемые в настоящих Правилах:

Клиника (медицинская организация) - Общество с ограниченной ответственностью Консультативно-диагностический ревматологический центр «Здоровые суставы» (ООО КДРЦ «Здоровые суставы»).

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

Представитель Пациента (законный представитель) – физическое лицо, действующее от имени и по поручению другого лица (представляемого, доверителя) в силу полномочия, основанного на доверенности, указании закона либо акте уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления.

Посетитель - лицо, прибывающее в Центр по служебным, деловым или иным, связанным с лечебно-диагностическим процессом вопросам.

Уголок Потребителя – специально оборудованный стенд (доска) или иные места, в которых в доступной и наглядной форме для Потребителей размещается информация об ООО КДРЦ «Здоровые суставы» и оказываемых услугах в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ.

2. Расположение, режим работы и порядок обращения Пациентов

2.1. Адрес оказания консультативных и диагностических услуг:

630099, г. Новосибирск, ул. Орджоникидзе, д.30

2.2. Режим работы Клиники:

- Понедельник-пятница – 09:00-19:00;
- Суббота – 09:00-15:00;
- Воскресенье – выходной день.

С расписанием работы конкретного специалиста, перечнем услуг и их стоимостью, порядком оплаты и другой информацией можно ознакомиться в Уголке Потребителя, на сайте в сети «Интернет» или у администратора Клиники.

2.3. Предоставление услуг происходит в порядке предварительной записи (за день или несколько дней до желаемого визита) Пациента на прием по телефонам: +7 (903) 931-00-49, +7 (383) 209-26-01. Прием без предварительной записи в день приема возможен только при наличии свободных мест в графике работы специалиста.

Пациент (Представитель Пациента), во время записи по телефону или непосредственно в центре, может выбрать день и время приема из имеющихся свободных мест в записи.

Во время записи на прием Пациент (Представитель Пациента) должен четко указать услугу или услуги, на которые он записывается.

2.4. Вызов врача на дом осуществляется по телефонам: (+7 (903) 931-00-49, +7 (383) 209-26-01.

При вызове врача на дом необходимо назвать свой адрес, фамилию, имя и отчество, год рождения, а также перечислить беспокоящие симптомы. К приезду врача необходимо приготовить документ, удостоверяющий личность и доступную медицинскую документацию Пациента.

2.5. При обращении в ООО КДРЦ «Здоровые суставы» с Пациентом (законным представителем) заключается письменный договор на оказание платных медицинских услуг по форме, утвержденной ООО КДРЦ «Здоровые суставы».

Во исполнение Постановления Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006» для заключения договора на оказание платных медицинских услуг, Пациент (законный представитель) предъявляет документ, удостоверяющий личность и сообщает свои персональные данные: фамилия, имя, отчество, дату рождения, адрес места жительства и контактный телефон, заполняет «Согласие на обработку персональных данных», утвержденное ООО КДРЦ «Здоровые суставы» в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Также администратором оформляется медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях. Медицинская карта амбулаторного больного является собственностью Центра. Оригинал или копия медицинской карты может быть выдана Пациенту или иным заинтересованным лицам для ознакомления только в случаях, предусмотренных настоящими Правилами и законом.

2.6. Администрация Клиники оказывает информационную поддержку клиентам с помощью системы напоминаний о назначенных приемах или процедурах. Реализация системы напоминаний реализуется с согласия клиента посредством направления напоминаний на WhatsApp или в виде SMS-сообщений.

2.7. С целью обеспечения рационального использования личного времени Пациента и времени работы специалистов, Пациент (законный представитель) обязан информировать администратора Клиники о невозможности прийти на прием, а также об опоздании.

В случае, если Пациент не может явиться в назначенное время, в случае необходимости отмены самого визита или изменения назначенного времени визита, Пациенту необходимо своевременно предупредить об этом по телефонам: +7 (903) 931-00-49, +7 (383) 209-26-01.

При посещении Клиники Пациенту необходимо явиться на прием в ООО КДРЦ «Здоровые суставы» в назначенные день и время не позднее, чем за 15 минут до начала приема, обратиться к администратору для своевременного оформления всех необходимых документов (уведомления при заключении договора возмездного оказания медицинских услуг, договора возмездного оказания медицинских услуг, информированного добровольного согласия на виды медицинских вмешательств, включенных в перечень определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают

информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи, согласия на обработку персональных данных и сведений, отнесенных к врачебной тайне и т.д.).

На каждого Пациента запланировано определенное время приема согласно записи. Опоздание и задержка приема могут снизить качество оказываемой медицинской помощи и привести к задержке приема следующего Пациента. В случае опоздания клиента на прием более чем на 15 минут Клиника оставляет за собой право перенести прием, если расписание врача не позволяет продлить прием без нарушения интересов последующих клиентов.

В случае если Пациент не пришел в назначенное время и не предупредил об этом или опоздал более чем на 15 минут, запись может быть отменена без сохранения очередности.

В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств Пациент (законный представитель) предупреждается об этом при первой возможности по контактному телефону, который был сообщен Пациентом (законным представителем) при записи и/или заключении договора оказания платных медицинских услуг и оформлении медицинской карты. При этом, по желанию Пациента, запись переносят на другое, удобное для него время (при наличии такой возможности).

3. Правила обращения за медицинской помощью

Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия Пациентом (Представителем) на медицинское вмешательство (ст. 20, Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ).

Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме, подписывается Пациентом (законным представителем), медицинским работником и содержится в медицинской документации Пациента.

Медицинские услуги оказываются с письменного информированного добровольного согласия (ИДС) пациента или его законного представителя.

Медицинские услуги несовершеннолетним в возрасте до 15 лет оказываются в сопровождении и с согласия (ИДС) законного представителя или иного лица, полномочия которого удостоверены доверенностью, выданной законными представителями.

Медицинские услуги несовершеннолетним, в возрасте от 15 лет (с 16 лет для несовершеннолетних и больных наркоманией) оказываются с согласия самих пациентов. Присутствие иных лиц на приемах, а также предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, допускается с согласия подростка (за исключением случаев предоставления информации родителям в соответствии с нормами действующего законодательства, а также предоставления сведений лицам, уполномоченным на получение информации без согласия гражданина).

При отказе лиц, сопровождающих несовершеннолетних предъявить документы, подтверждающие полномочия законного или иного представителя, а также документов, удостоверяющих личность несовершеннолетнего (до 15 лет), оказание медицинских услуг (за исключением случаев экстренной помощи) не представляется возможным.

Пациентам, получающим медицинскую помощь по договору добровольного медицинского страхования (ДМС), перед приемом необходимо предъявить администратору документ, удостоверяющий личность, и действующий страховой полис (в бумажном или электронном виде).

5. Права Пациента

При обращении за медицинской помощью и ее получении Пациент имеет право на:

- соблюдение этических и моральных норм, а также уважительного и гуманного отношения со стороны медицинского персонала и иных работников Клиники;
- оказание медицинской помощи с учетом его физического состояния и с соблюдением по возможности культурных и религиозных традиций Пациента;
- обеспечение ухода при оказании медицинской помощи;
- выбор врача, с учетом согласия врача;

- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- профилактику, диагностику, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим 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, выбор лиц, которым в интересах Пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- оформление в установленном порядке своего отказа от предоставления информации третьим лицам 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) в рамках действующего законодательства;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- обращение с жалобой к должностным лицам, а также к должностным лицам вышестоящей организации или в суд;
- 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.

6. Обязанности Пациентов и Посетителей

При посещении Клиники Пациентам и Посетителям необходимо:

- своевременно приходить на прием;
- в случае опоздания сообщать об этом по телефону администратору Клиники;
- надевать сменную обувь или бахилы;
- снимать верхнюю одежду, оставляя её на вешалке в зоне ресепшна Клиники или держать при себе;
- сообщать администраторам на ресепшене Клиники о своем приходе;
- соблюдать тишину и вести разговоры в приглушенном тоне, включая разговоры по мобильному телефону, перевести телефон в беззвучный режим;
- не пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
- соблюдать порядок;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях, распития спиртных напитков и нахождения в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, не играть в азартные игры;
- не предпринимать действия, способные нарушить права других клиентов и сотрудников Клиники;
- не входить в служебные помещения и помещения со специальным санитарно-эпидемиологическим режимом, а также в кабинеты без предварительного приглашения;
- выбрасывать мусор, отходы в непредназначенные для этого места;
- исполнять требования пожарной безопасности, а при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, должен немедленно сообщить об этом персоналу;
- бережно относиться к имуществу Клиники и других Посетителей;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также другим Пациентам и Посетителям Клиники;
- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья, своевременно обращаться за медицинской помощью;
- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

- своевременно и точно выполнять медицинские предписания;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- строго соблюдать правила личной гигиены;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники.

7. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Клиникой и Пациентом

В случае нарушения прав Пациента, он (его законный представитель) может обращаться с жалобой к руководителю Клиники, вышестоящую организацию, страховую организацию, надзорные органы и в суд в порядке, установленном действующим законодательством.

8. Правила предоставления информации о состоянии здоровья Пациентов

8.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту (законному представителю) лично в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом. 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.

8.2. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Пациенту (законному представителю) против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме Пациенту или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если Пациент разрешил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

8.3. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья в порядке, установленном действующим законодательством (Приказ Минздрава России от 12 ноября 2021 г. № 1050н «Об утверждении порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента»).

8.4. Пациент либо его законный представитель имеет право получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, в порядке, установленном действующим законодательством.

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

9. Информация о платных медицинских услугах, порядке их оказания и оплаты

9.1. Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить услугу сверх Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи, в соответствии с постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006».

9.2. Платные услуги предоставляются только при согласии Пациента, который должен быть уведомлен об этом предварительно.

9.3. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и документов специалистов, оказывающих платные услуги.

9.4. При оказании Пациенту платных услуг врачом, в установленном порядке, заполняется медицинская документация. После оказания платной услуги Пациенту выдаётся медицинское заключение в порядке, установленном действующим законодательством.

9.5. Оплата услуг производится у администратора в полном объеме в день оказания услуги после приема специалиста.

9.6. Расчет в центре после приема производится как наличными деньгами, так и по пластиковой карте или QR-код через банковский терминал.

9.7. Для клиентов, получающих медицинские услуги в рамках договора ДМС, услуги, не входящие в программу страхования, оплачиваются за наличный расчет. Оказание услуг, не входящих в программу добровольного медицинского страхования, за счет страховой компании допускается только при предоставлении гарантийного письма от страховой компании на оплату конкретных видов услуг.

10. Ответственность

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

10.2. За нарушение режима и настоящих Правил, Пациент может быть досрочно выписан с соответствующей отметкой в листке нетрудоспособности.

10.3. Нарушением, в том числе, считается:

- 1) грубое или неуважительное отношение к персоналу;
- 2) неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
- 3) несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- 4) прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- 5) самовольное оставление Клиники до завершения курса лечения;
- 6) отказ от направления или несвоевременная явка на Врачебную комиссию.

10.4 За принесенные Посетителями ценные вещи (в т.ч. оставленные без присмотра) ООО КДРЦ «Здоровые суставы» ответственности не несет.

11. Оформление справки об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы Российской Федерации

В соответствии с законодательством Российской Федерации при оплате лечения или приобретении медикаментов гражданин имеет право на получение налогового вычета, то есть на уменьшение налогооблагаемой базы (уменьшение размера дохода, с которого взимается налог) или возврата части налога, ранее уплаченного в бюджет.

С подробной информацией о размере вычета и правилах его получения можно ознакомиться на сайте Федеральной налоговой службы в соответствующем разделе [Я оплачиваю лечение или покупаю медикаменты.](#)

Подать декларацию в налоговые органы можно в течение трех лет с момента получения медицинской услуги.

В нашей Клинике Вы можете получить документы для оформления налогового вычета. Для этого Вам необходимо обратиться с соответствующим заявлением (в письменной форме).

Подготовка пакета документов займет до 10 (десяти) рабочих дней.