



**УТВЕРЖДАЮ**

Генеральный директор ООО "Клиника Эвидентал"

/ Симонова Е.Г.  
10 января 2022 г.

## **ПРАВИЛА**

### **Внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг**

#### **1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории РФ.

1.2. Правила внутреннего распорядка (далее именуемые Правила) определяют нормы поведения Пациентов и иных посетителей ООО «Клиника Эвидентал» при получении медицинских услуг с целью создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества, а также сотрудников ООО «Клиника Эвидентал».

1.3. Правила являются внутренним нормативным документом ООО «Клиника Эвидентал», регламентирующим правила поведения граждан при их обращении за медицинской помощью и нахождении в ООО «Клиника Эвидентал», сопровождающих их лиц и законных представителей.

1.4. Правила обеспечивают благоприятные и безопасные условия для оказания пациентам своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.5. Правила включают общие положения, порядок информирования пациентов о Правилах права и обязанности пациентов, руководства и работников ООО «Клиника Эвидентал» и правила поведения пациентов.

1.6. Правила обязательны для всех пациентов в период их пребывания в ООО «Клиника Эвидентал», для работников ООО «Клиника Эвидентал» в части обеспечения возможности исполнения Правил пациентами, а также иных лиц, находящихся в ООО «Клиника Эвидентал».

#### **2. Информирование пациентов и иных граждан Правилах**

2.1. Информирование пациентов о Правилах осуществляется в соответствии с Порядком обязательного информирования граждан при их обращении в ООО «Клиника Эвидентал» путем публичного размещения Правил на стендах в общедоступных помещениях и на официальном сайте ООО «Клиника Эвидентал», а также, в случае необходимости, путем персонального информирования работниками ООО «Клиника Эвидентал».

2.2. Информирование пациентов о Правилах осуществляется в простой, доступной и понятной форме.

2.3. Работники ООО «Клиника Эвидентал» обязаны информировать пациентов о Правилах в пределах своей компетенции.

2.4. Работники ООО «Клиника Эвидентал» несут ответственность за информирование пациентов о Правилах в соответствии со своими должностными обязанностями.



### **3. Порядок обращения пациента в ООО «Клиника Эвидентал», форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты.**

3.1 Оказание медицинских услуг в ООО «Клиника Эвидентал» осуществляется на основании договора об оказании платных медицинских услуг на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств.

3.2. Пациент обязан оплатить предоставленную ООО «Клиника Эвидентал» медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.

3.3. Пациенту в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских Услуг (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной документ). Расчеты осуществляются путем наличных и безналичных платежей

3.4. Медицинская помощь в ООО «Клиника Эвидентал» осуществляется на основании предварительной записи, которая осуществляется в регистратуре, как при их непосредственном обращении, так и по телефону. Возможно оказание медицинских услуг Пациентам в порядке живой очереди в случае неявки планового Пациента, либо в периоды отсутствия предварительной записи. Преимуществ отдаётся Пациентам, явившимся по предварительной записи.

3.5. В случае опоздания Пациента более, чем на 15 (пятнадцать) минут, ООО «Клиника Эвидентал» вправе отказать от оказания медицинской услуги и перенести приём на другое время, согласованное с Пациентом.

3.6. В случае невозможности явки Пациент обязуется уведомить заблаговременно ООО «Клиника Эвидентал» о своей неявке.

3.7. За систематическую неявку без заблаговременного уведомления (3 и более раз), ООО «Клиника Эвидентал» оставляет за собой право на расторжение договора в одностороннем порядке.

3.8. Информацию о перечне медицинских услуг; стоимости медицинских услуг; времени приёма врачей всех специальностей во все дни недели, с указанием часов приёма и номеров кабинетов; о порядке предварительной записи на приём к врачам Пациент может получить по телефону, в регистратуре в устной форме и наглядно с помощью информационных стендов, расположенных в холле ООО «Клиника Эвидентал»,

3.9. ООО «Клиника Эвидентал» вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в случае хулиганского поведения Пациента, поведения Пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала ООО «Клиника Эвидентал», либо имуществу ООО «Клиника Эвидентал», при невыполнении Пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами и договором на оказание платных медицинских услуг.

3.10. В случае конфликтных ситуаций Пациент имеет право обратиться к руководителю ООО «Клиника Эвидентал».

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

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

1. уважительное и гуманное отношение со стороны работников ООО «Клиника Эвидентал» и других лиц участвующих в оказании медицинской помощи;

2. получение информации о фамилии, имени, (при наличии) отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи, об уровне их профессиональной подготовки и опыте работы по специальности;

3. обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

4. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;

5. выбор, в т.ч. при добровольной смене, лечащего врача при условии его согласия;



6. медицинское вмешательство при условии полного и достаточного информирования в соответствии с действующими законодательными актами, оформленного в письменной форме в виде добровольного информированного согласия пациента на медицинское вмешательство;

7. отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи при условии полного и достаточного информирования в соответствии с действующими законодательными актами, оформленного в письменной форме в виде добровольного информированного отказа пациента от медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

8. обращение с жалобой к должностным лицам ООО «Клиника Эвидентал», а также в органы государственного контроля/надзора или в суд;

9. сохранение работниками ООО «Клиника Эвидентал» в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведениях, полученных при его обследовании и лечении, а также полученных от него любыми работниками ООО «Клиника Эвидентал» в устной и письменной форме, за исключением случаев предусмотренных законодательством Российской Федерации;

10. получение от лечащего врача или иного должностного лица ООО «Клиника Эвидентал» полной и достоверной информации о состоянии своего здоровья, результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, о применяемых методах диагностики и лечения, включая оперативное вмешательство, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях в доступной и понятной для него (либо его законного представителя) форме соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии;

11. выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

12. использование холла, коридоров, туалета для посетителей, гардероба, и других общедоступных помещений ООО «Клиника Эвидентал» по их назначению;

13. допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих права.

#### 4.2. Пациент обязан:

1. принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

2. своевременно обращаться за медицинской помощью;

3. уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;

4. предоставлять лечащему врачу или среднему медицинскому работнику ООО «Клиника Эвидентал», 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;

5. предоставлять лечащему врачу полную и достоверную информацию о принимаемых лекарственных средствах и установленных имплантатах;

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

7. своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача и других медицинских специалистов ООО «Клиника Эвидентал»;

8. сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

9. после проведения медицинских вмешательств покидать Клинику только с разрешения лечащего врача;

10. немедленно сообщать лечащему врачу или, в случае его недоступности, другим медицинским работникам ООО «Клиника Эвидентал», медицинским регистраторам или руководителю информацию об ухудшении самочувствия и иных существенных изменениях в состоянии своего здоровья;

11. бережно относиться к имуществу ООО «Клиника Эвидентал»;

12. находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.



13. соблюдать Правила, в т.ч. правила поведения пациента в Клинике.

## 5. Правила поведения пациента в Клинике

5.1. В помещениях Клиники и на прилегающей территории (ближе 15 метров от входа) пациент обязан:

1. соблюдать законные права и интересы других пациентов, ООО «Клиника Эвидентал», ее работников или иных Лиц;
2. соблюдать федеральные законы и подзаконные акты, законы города Санкт-Петербурга и иные нормативно-правовые акты, регламентирующие поведение граждан в общественных местах и в медицинских организациях.
3. соблюдать санитарно-гигиенический режим, в том числе:
  - чистоту, тишину и порядок;
  - использовать личные средства индивидуальной защиты от респираторной инфекции в случае простудного заболевания или наличия любых его признаков, а также в период эпидемий гриппа и, других инфекционных заболеваний;
  - при входе в клинику снимать верхнюю одежду и помещать ее в гардероб, на обувь одевать чистые бахилы;
  - выбрасывать мусор, включая предметы личной гигиены, только в мусорные корзины; при выходе из Клиники выбрасывать использованные бахилы только в специальную урну;
  - правила личной гигиены.
4. соблюдать режим работы Клиники, в том числе:
  - являться на прием к специалистам не позднее, чем за 5 минут до назначенного времени или за большее время, если этого требует подготовка к медицинскому вмешательству, о чем пациент был заблаговременно предупрежден;
  - заблаговременно сообщать медицинскому регистратору о невозможности своего появления в Клинике к назначенному времени приема.
5. выполнять требования работников ООО «Клиника Эвидентал», направленные на соблюдение правил, санитарно-эпидемического режима, режима работы Клиники, федерального и регионального законодательства и законных интересов граждан, ООО «Клиника Эвидентал» и третьих лиц.

5.2. В помещениях Клиники и на прилегающей территории (ближе 15 метров от входа) категорически запрещено:

1. курить;
2. распивать спиртные напитки;
3. мусорить и пачкать помещения Клиники, мебель, оборудование, других лиц и их одежду;
4. производить шум, в т.ч. кричать и громко разговаривать, хлопать дверьми, специально топтать и стучать, воспроизводить аудио- и видеозаписи с высоким уровнем громкости, играть на музыкальных инструментах, использовать различные предметы, инструменты, приспособления и устройства для производства громких звуков и т.д.;
5. разговаривать по мобильному телефону в помещениях Клиники;
6. грубить и наносить оскорбления другим пациентам, работникам ООО «Клиника Эвидентал» или иным лицам, находящимся в Клинике, использовать нецензурную лексику, провоцировать и разжигать конфликты;
7. производить насильственные действия в отношении любых лиц и/или призывать к насилию;
8. приносить и/или использовать любые виды оружия и боеприпасов, взрывчатые и легковоспламеняющиеся вещества, иные опасные предметы и жидкости, а также посторонние вещества с резким неприятным запахом;
9. находиться в помещениях Клиники в нетрезвом состоянии, в грязной, пачкающей одежде и обуви, за исключением случаев оказания медицинской помощи по экстренным показаниям в установленном порядке;
10. оставлять малолетних детей без присмотра;
11. входить в кабинет в верхней одежде и уличной обуви без бахил;



12. самовольно проникать в закрытые и служебные помещения Клиники;
13. препятствовать оказанию медицинской помощи другим пациентам, в т.ч. по экстренным показаниям, а также препятствовать исполнению работниками Клиники своих иных служебных обязанностей;
14. требовать оказания медицинской помощи без регистрации обращения, оформления медицинской документации, заключения договора на оказания медицинских услуг и других установленных документов, за исключением случаев оказания медицинской помощи по экстренным показаниям в установленном порядке;
15. получать персональные данные о других пациентах, сведения, составляющие коммерческую тайну и иную конфиденциальную информацию любым способом;
16. Выносить из медицинской ООО «Клиника Эвидентал» документы, полученные для ознакомления;
17. Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
18. Размещать в помещениях и на территории медицинской ООО «Клиника Эвидентал» объявления без разрешения администрации медицинской ООО «Клиника Эвидентал»;
19. Производить фото- и видео съемку без предварительного разрешения администрации медицинской ООО «Клиника Эвидентал»;
20. пропагандировать любые идеи с любой целью;
21. рекламировать какие-либо товары и услуги;
22. осуществлять торговлю или реализацию любых услуг;
23. совершать иные противоправные действия.

5.3. Медицинская помощь пациентам специалистами оказывается ТОЛЬКО при условии регистрации их обращения в ООО «Клиника Эвидентал» и оформления установленной медицинской документации, заключения договора на оказание медицинских услуг, дачи пациентом или его законным представителем информированного добровольного согласия на включенные в курс лечения медицинские вмешательства и согласия на сбор, хранение и обработку персональных данных в соответствии с законодательством, за исключением случаев оказания медицинской помощи по экстренным показаниям в установленном порядке.

5.4. Для регистрации обращения и оформления паспортной части медицинской документации, заключения договора на оказание медицинских услуг и других установленных документов пациент (либо его законный представитель) обязан сообщить медицинскому регистратору полные и достоверные сведения о себе, в том числе фамилию, имя, (при наличии) отчество, дату рождения, место работы, адрес проживания, телефон пациента (и, в соответствующих случаях, его законного представителя) и предъявить документ удостоверяющий личность (и, в соответствующих случаях, личность его законного представителя), за исключением случаев оказания медицинской помощи по экстренным показаниям в установленном порядке.

5.5. Вопросы первичной и повторной записи на прием, консультацию, обследования, выбора врача, оформления паспортной части медицинской документации и другие вопросы, касающиеся регистрации обращений за медицинской помощью, посещений специалистов и обращений к руководству ООО «Клиника Эвидентал» пациент решает через медицинского регистратора при участии, в случае необходимости, лечащего врача.

5.6. Медицинская помощь пациентам специалистами оказывается только в часы работы Клиники и согласно графикам работы специалистов. Отклонение назначенного времени приема от графика работы специалиста допустимо только с его согласия и с разрешения руководства Клиникой.

5.7. В случае непредвиденного отсутствия врача и возникновения других чрезвычайных обстоятельств, пациент должен быть заблаговременно предупрежден медицинским регистратором.



5.8. В случае необходимости оказания медицинской помощи по экстренным показаниям и в чрезвычайных ситуациях специалист вправе прервать прием пациента, если при этом не возникает угрозы жизни и здоровью пациента. Приоритетность и очередность оказания экстренной медицинской помощи нескольким нуждающимся пациентам определяет врач.

5.9. В случае выявления у пациента инфекционного заболевания, представляющего угрозу для окружающих, пациент обязан досконально выполнять все требования лечащего врача и других медицинских работников ООО «Клиника Эвидентал», направленные на предотвращение распространения инфекции.

5.10. В случае выявления у пациента заболевания или патологического состояния, требующего оказания медицинской помощи в другой медицинской организации, в том числе по экстренным показаниям, пациент должен проследовать в эту организацию определенным способом согласно направлению, выдаваемому лечащим врачом.

5.11. Нахождение в кабинете приема сопровождающих пациента лиц, за исключением его законных представителей, допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

5.12. В случае серьезного, грубого, повторного и/или систематического нарушения одного или нескольких правил поведения пациента в Клинике, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении, за исключением случаев оказания медицинской помощи по экстренным показаниям в установленном порядке.

5.13. В случае серьезного, грубого, повторного и/или систематического нарушения одного или нескольких правил поведения пациента в Клинике, работники вправе предпринять законные меры для удаления пациента из Клиники.

5.14. Обращения граждан по вопросам содержания и исполнения Правил, а также конфликты, связанные с поведением пациентов, сопровождающих их лиц и законных представителей, работников и руководства ООО «Клиника Эвидентал» и третьих лиц, рассматриваются в порядке, предусмотренном установленным Порядком работы с обращениями граждан в ООО «Клиника Эвидентал».

## **6. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента.**

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме, диагностирующим 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 лечения и возможных осложнениях.

6.2. Информация о состоянии здоровья Пациента сообщается членам его семьи, если Пациент в письменной форме дал разрешение о предоставлении таких сведений членам его семьи.

6.3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья Пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении Пациентов, по состоянию здоровья не способных принять осознанное решение, - супругу(ге), а при его (ее) отсутствии – близким родственникам.

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



6.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента только по основаниям, предусмотренных действующим законодательством РФ.

6.6. В случае наличия у врача, руководителя и медицинского регистратора достаточных оснований полагать, что вред здоровью пациента причинен в результате противоправных действий, по их требованию пациент (либо его законный представитель) обязан сообщить о себе полные и достоверные сведения, необходимые для передачи в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации, в том числе фамилию, имя, (при наличии) отчество, дату рождения, адрес проживания, место работы, телефон пациента (и, в соответствующих случаях, его законного представителя), а также обстоятельства причинения вреда здоровью.

## **7. Время работы ООО «Клиника Эвидентал» и его должностных лиц.**

7.1. Время работы ООО «Клиника Эвидентал» и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка ООО «Клиника Эвидентал» с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы ООО «Клиника Эвидентал» и его должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

7.3. Информация о времени работы ООО «Клиника Эвидентал», его должностных лиц, врачей-специалистов находится на сайте, информационных стендах в ООО «Клиника Эвидентал».

## **8. Ответственность за нарушение правил.**

9.1. В случае нарушения Пациентом настоящих Правил, персонал ООО «Клиника Эвидентал» вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством РФ. В случае выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться в случае и объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений ООО «Клиника Эвидентал» сотрудниками правоохранительных органов.

9.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к персоналу ООО «Клиника Эвидентал» и другим Пациентам и посетителям в зданиях, служебных помещениях и на территории ООО «Клиника Эвидентал», нарушение причинение морального вреда персоналу ООО «Клиника Эвидентал», причинение вреда, деловой репутации, а также материального ущерба имуществу ООО «Клиника Эвидентал», влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.