



Мы прикладываем все усилия, чтобы посещение ООО «Клиника ТкачеваЕпифанова Уфа» (далее Клиника TEMED, медицинская организация) принесло максимум приятных эмоций, было полезным и эффективным.

Мы просим каждого соблюдать правила, принятые в TEMED.

Правила внутреннего распорядка для пациентов медицинской организации

Общие положения

Правила внутреннего распорядка для пациентов медицинской организации (далее — “Правила”) являются организационно-правовым документом, **регламентирующим поведение пациента** во время нахождения в медицинской организации в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения. Документ затрагивает вопросы прав, обязанности и ответственности пациента, а также регламентирует иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и медицинской организацией.

Настоящие Правила обязательны для всех пациентов медицинской

организации, а также иных лиц посещающих TEMED.



Правила разработаны с целью реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей для оказания безопасной помощи надлежащего объема и качества.

Настоящий документ включает в себя разделы:

- Общие положения
- Порядок и время работы медицинской организации и ее должностных лиц;
- Порядок обращения и записи пациента;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Права и обязанности пациента;
- Правила поведения пациентов и их законных представителей в TEMED;
- Ответственность

Порядок и время работы медицинской организации и ее должностных лиц

Клиника TEMED работает ежедневно (за исключением праздничных дней) с 08.00 до 19.00 с перерывом на обед с 14.00 до 15.00);

Время работы медицинской организации и ее должностных лиц определяется Правилами внутреннего трудового распорядка организации с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

Режим работы медицинской организации 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.

Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы — сменности) устанавливаются директором медицинской организации в соответствии с должностными инструкциями персонала.

График и режим работы медицинской организации утверждаются директором, исходя из производственной необходимости и полноты обеспеченности кадрами.

Часы приёма граждан зафиксированы на стенде «Уголок потребителя», на сайте медицинской организации.

Порядок обращения и записи пациентов

Клиника ведет прием пациентов должностными лицами по предварительной записи в плановом порядке. Предварительную запись можно оформить по телефону колл-центра +7 931 009-32-00, а также через формы обратной связи на сайте temed.ru

Записываясь заранее вы сможете выбрать наиболее удобное для вас время консультации или лечения.

Для пациентов пришедших в клинику первый раз

Перед получением медицинских услуг составляется договор оказания платных медицинских услуг, оформляется медицинская карта стандартизированной формы 025/у, информированное добровольное согласие. Для их оформления



необходимо предъявление оригинала паспорта (для заключения договора и подписания ИДС) и СНИЛС (для оформления амбулаторной карты 025/у).

Если вместе с пациентом во время оказания медицинских услуг будет находиться кто-то еще, согласие на его присутствие необходимо в установленной письменной форме внести в бланк ИДС. В противном случае клиника вправе отказать в присутствии третьих лиц.

Медицинские услуги предоставляются только после подписания договора платных медицинских услуг и соответствующего информированного добровольного согласия. Без подписания данных документов Клиника TEMED не может оказывать медицинские услуги.

Медицинская услуга отпускается только идентифицированному лицу, указанному в договоре платных медицинских услуг как пациент. Медицинские услуги не отпускаются сопровождающим, а также заочно третьим лицам.

Пациент должен ознакомиться и подписать Согласие на обработку персональных данных Пациента в соответствии со ст.6 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных" или отказаться от его подписания.

Для пациентов посещающих медицинскую организацию повторно

Может потребоваться подписание дополнительного соглашения, отдельных форм информированного добровольного согласия, если в ранее подписанных документах не содержится информации об услугах, которые пациент



намеревается получить при повторном обращении, или форма ранее подписанных документов устарела и признана недействительной на фактическую календарную дату.

Приходить в Клинику TEMED необходимо за 10 минут до начала приема или сеанса лечения, чтобы подготовить и подписать необходимые документы. По приходу на прием и/или сеанс лечения пациенту необходимо подойти к администратору ресепшен и сообщить о своем прибытии. Для идентификации необходимо полностью назвать фамилию, имя и отчество, а также дату рождения.

Процедуры в Клинике TEMED оказываются только при наличии правильно оформленного направления на соответствующую медицинскую услугу. Процедуры физиотерапии отпускаются только после консультации врача-физиотерапевта Клиники TEMED. Медицинская организация вправе отказать в реализации стратегии лечения по направлениям и документам, выданным в других медицинских организациях, если посчитает, что назначение может причинить вред здоровью.

Об очередности и времени ожидания услуг

При опоздании более чем на 15 минут администратор вправе предложить время вашего приема следующему пациенту, для соблюдения обязательств Клиники TEMED по приему пациентов в соответствии с временем записи. Для сохранения обязательств перед опаздывающим пациентом администратор медицинской организации вправе предложить новое время в этот или другой день по согласованию с врачом или другой вариант, в том числе отказать в приеме.

При изменении обстоятельств просим оповестить Клинику TEMED о неявке на прием к врачу или лечению.



При необходимости ожидания начала оказания услуги – ожидание осуществляется в зоне ожидания, о расположении которой вас оповестит сотрудник ресепшен.

Находиться вне зоны ожидания (исключение туалетная комната) без сопровождения персонала клиники в медицинской организации запрещается. Сотрудник TEMED сопровождает пациента от зоны ресепшен до места оказания услуг. В случае отсутствия пациента в зоне ресепшен свыше 15 минут от времени начала приема или лечения, забронированного в расписании, в предоставлении услуги может быть отказано по причине неявки.

Допускается смещение начала приема специалиста или времени отпуски другой услуги при объективных медицинских обстоятельствах (в т.ч. при необходимости оказания экстренной или неотложной помощи другому пациенту, или вызова службы скорой помощи и иных форс-мажорных обстоятельствах). В подобной ситуации Клиника TEMED гарантирует получение оплаченных медицинских услуг в полном объеме. Пациент вправе отказаться от ожидания и расторгнуть договор, если он уже заключен.

Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

Администраторы не предоставляют личные телефоны и другие личные контактные данные врачей по просьбам пациентов. При необходимости уточнить рекомендации и т.п. нужно отправить письмо на указанный в протоколе медицинской документации адрес электронной почты с адреса почты указанного в договоре платных медицинских услуг.

Сведения о факте обращения гражданина за оказанием



медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну в соответствии со ст. 13. Федерального закона от 21 ноября 2011 года №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

Информация о состоянии здоровья предоставляется лично пациенту (законному представителю) 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.

Разглашение информации, содержащей врачебную тайну, производится только при предъявлении документа, удостоверяющего личность пациента или лицам, которым доверил разглашение данных составляющих врачебную тайну сам пациент вписав их в согласие на обработку персональных данных или в форму информированного добровольного согласия, законным представителям пациента, или при наличии нотариально заверенной доверенности, содержащей упоминание возможности разглашения сведений составляющих врачебную тайну. По телефону, в мессенджера, посредством e-mail сведения о здоровье пациента не предоставляются.

Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, в т.ч. если пациент в письменной форме дал разрешение о предоставлении таковых сведений членам его семьи.



В отношении 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 (её) отсутствии — близким родственникам.

В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья врач делает соответствующую запись в медицинской документации. Пациенту после проведения диагностического исследования, консультации выдается заключение, оформленное на бланке, имеющем логотип медицинской организации, подпись врача и печать медицинской организации. При утере заключения копия выдается на основании письменного заявления на имя главного врача медицинской организации на бесплатной основе.

О консультативном приеме, медицинской карте и медицинской документации

Для определения оптимальной тактики ведения пациента на консультации необходимо предоставить врачу имеющиеся у вас медицинские документы (выписки, результаты обследований, снимки и т. д.).

Медицинская карта является собственностью Клиники TEMED и хранится в архиве Клиники. Медицинская карта на руки пациенту не выдается. Вынос медицинской карты из Клиники TEMED запрещен.

В течение 5 дней по завершению консультативного приема клиника обязуется выдать оригинал протокола приема в распечатанном виде. Копия медицинской документации выдается по запросу оформленному в письменном виде пациенту лично в руки или



третьему лицу при наличии законных оснований получать сведения содержащие врачебную тайну.

Медицинская карта хранится в клинике 25 лет.

Электронный документооборот клиника не ведет.

Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в специально отведённом для этого месте в присутствии представителя медицинской организации, получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья. Выдача копий и ознакомление организовывается на основании письменного заявления, согласованного главным врачом.

Не допускается передача первичной медицинской документации на руки Пациентам.

Выдача справок о посещении медицинской организации, диагнозе выдается врачом с обязательным указанием места предоставления, заверяется подписью и печатью врача, печатью Медицинской организации, регистрируется в Журнале выдачи справок с указанием номера и даты выдачи на основании письменно оформленного заявления.

Права и обязанности пациента

В помещениях Клиники пациент обязан:

- Соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности, принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- Придерживаться Правил внутреннего распорядка;
- Соблюдать правила личной гигиены, а также санитарно-гигиенические нормы;



- Бережно относиться к имуществу медорганизации и других пациентов;
- Уважительно относиться ко всем, кто участвует в оказании медпомощи;
- Своевременно обращаться за медпомощью;
- Предоставлять лечащим медработникам информацию о состоянии своего здоровья, о противопоказаниях, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях и т.п.;
- Выполнять требования и предписания лечащего врача;
- Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медпомощи;
- Исполнять требования пожарной безопасности (при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу);
- Исполнять требования санитарно-эпидемиологического режима.

При обращении за медицинской помощью в учреждение и его структурные подразделения пациент имеет право на:

- Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании первичной медико- санитарной помощи;
- Информацию о фамилии, имени, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании первичной медико-санитарной помощи;
- Нахождение, обследование, лечение в учреждении в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- Оформление добровольного информированного согласия на виды медицинских вмешательств;



- Оформление в установленном порядке отказа 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;
- Сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- Получение в доступной форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения;
- Обращение с жалобой к должностным лицам учреждения, в котором оказывается первичная медико-санитарная помощь.

Правила поведения пациентов и их законных представителей в клинике

В медицинской организации запрещено:

- Курить, употреблять алкоголь;
- Находиться в верхней одежде;
- Проносить легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, огнестрельное оружие, колющие и режущие предметы, а также животных;
- Употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- Появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;



- Использовать нецензурную лексику;
- Проводить видео и аудиозапись на территории медицинской организации без информирования об этом сотрудников медицинской организации;
- Лечиться одновременно в другом учреждении без ведома лечащего врача;

Нарушением считается:

- Грубое или неуважительное отношение к персоналу;
- Неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
- Несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- Прием лекарственных препаратов (включая режим дозирования и кратность) по собственному усмотрению;
- Одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача;
- Отказ от направления или несвоевременная явка на дообследование и экспертизу;
- Проведение видео или аудиозаписи без информирования об этом персонала клиники.

Ответственность

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