



УТВЕРЖДАЮ

Никитин С.В.  
«26» июня 2021г.

## Правила внутреннего распорядка

для потребителей медицинских услуг

Индивидуального предпринимателя Никитина Сергея Валерьевича  
(клиника Неврология Мануальная терапия)

Настоящие правила определяют внутренний распорядок в клинике Неврология Мануальная терапия (ИП Никитин Сергей Валерьевич), права и обязанности пациентов. Правила разработаны в соответствии

с Федеральным Законом от 21.11.2011г. № 323 ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации»,

Федеральным Законом «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29.11.2010г № 326-ФЗ,

письмом МЗ РФ от 04.04.2005г. №734/МЗ-14 «О порядке хранения амбулаторной карты»,

Постановлением главного санитарного врача РФ от 18 мая 2010 года № 58 Об утверждении Сан-ПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность»,

Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации.

### 1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее - Правила) индивидуального предпринимателя Никитина Сергея Валерьевича (клиника Неврология Мануальная терапия) (далее - Клиника) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Клиникой.

1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями ИП Никитина С.В. и иными локальными нормативными актами.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медико-санитарной помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Клинику;

- права и обязанности пациента;

- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Клиникой и пациентом;

- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

- график работы Клиники и его должностных лиц;

- информацию о платных медицинских услугах.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте, а также размещаться на официальном сайте учреждения в сети Интернет.

### 2. Порядок обращения пациентов в Клинику.

2.1. Клиника оказывает первичную специализированную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях по неврологии, мануальной терапии и физиотерапии. Первичная медико-санитарная помощь оказываться населению за счет средств граждан и организаций.

2.2. При состояниях, требующих оказания неотложной медицинской помощи, помощь оказывается врачом-специалистом по профилю медицинской услуги. При необходимости срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в отделение скорой медицинской помощи по сотовому телефону 112, стационарному телефону 03.

2.3. Медицинская помощь населению осуществляется непосредственно в Клинике по адресу: Санкт-Петербург, ул.Бабушкина, д.82к3, пом.14-Н или на дому.

2.4. В Клинике медицинская помощь оказывается ежедневно с 10.00 до 20.00, по предварительной записи по телефону.

2.5. В праздничные дни приём населения осуществляется по графику Клиники.

2.6. При первичном обращении пациенту необходимо иметь при себе оригиналы следующих документов:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт)

- протоколы всех предварительно проведённых обследований, анализов, рентгеновские снимки, диски КТ, МРТ и ангиографии, пленки ЭКГ и другие носители информации, выписки из истории болезни.

При первичном обращении на пациента оформляется медицинская карта, в которую вносятся сведения о пациенте в соответствии с утвержденной формой медицинской документации, оформляется информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств при получении первичной медико-санитарной помощи, договор на оказание платных медицинских услуг, согласие на обработку персональных данных.

В медицинскую карту амбулаторного больного, 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 для инвалидов);  серия и номер паспорта;  страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС);  контактный номер телефона (личный и по желанию — доверенного лица).

2.7. Медицинская карта, наряду с другими медицинскими документами, относится к первичным медицинским документам и хранится в Клинике. Клиника несет ответственность за сохранность медицинских документов, условия и сроки их хранения. Пациент же реализует свои права на информацию о состоянии его здоровья в соответствии со ст. 22 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (в том числе имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов). Согласно Приказа от 04.03.1997 № 77 «О возврате и порядке хранения медицинских карт в амбулаторных учреждениях» медицинские карты амбулаторного больного должны храниться непосредственно в Клинике. Выдача медицинских карт на руки пациенту возможна только с разрешения ИП Никитина С.В., по личному заявлению пациента. Самовольное изъятие амбулаторной карты больного и вынос ее за пределы Клиники не допускается.

2.9. Прием врачом может осуществляться в день обращения пациента. Предварительная запись на прием к врачу по телефону: 8-921-400-17-71.

2.10. Вопрос о необходимости экстренной консультации врачом-специалистом решается врачом.

2.11. Время на прием пациента врачом-специалистом определено с учетом действующих расчетных нормативов. В случае приема пациентов со сложной лечебно-диагностической ситуацией, при оказании врачом неотложной помощи время приема может быть смещено относительно запланированного.

2.12. Информацию о времени приема врача, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачу пациент может получить по телефону, с помощью

информационных стендов, расположенных в холле, а также на официальном сайте Клиники: [www.nevrolog24.ru](http://www.nevrolog24.ru).

2.13. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач-специалист Клиники, пациенту выдается направление на консультацию в специализированное учреждение.

2.14. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется с привлечением службы скорой медицинской помощи. Ожидание пациентом приезда бригады скорой медицинской помощи должно осуществляться в кабинете врача под его наблюдением.

### **3. Права и обязанности пациентов:**

3.1. Права и обязанности граждан в сфере охраны здоровья установлены ст.18-26 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

3.2. Выдержки о правах и обязанностях пациентов, установленных федеральными законами, указанными в п.3.1 и п.3.2 размещаются на информационных стендах и на официальном сайте учреждения.

3.3. Кроме того, пациент обязан:

- соблюдать режим работы Клиники;

- соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники;

- правила поведения в общественных местах;

- соблюдать требования пожарной безопасности;

- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;

- соблюдать установленный в учреждении регламент работы;

- выполнять предписания лечащего врача;

- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;

- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

- оформлять в установленном порядке свой отказ 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 прекращения;

- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

- бережно относиться к имуществу Клиники;

- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ.

Пациентам запрещается:

- выносить из Клиники медицинские документы, полученные для ознакомления, изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов;

- в целях безопасности, самовольно без назначений или консультации врача принимать лекарственные препараты, в том числе обезболивающие, биологически активные добавки, изделия медицинского назначения, средства народной (нетрадиционной) медицины, принимать процедуры не назначенные лечащим врачом (без согласования), заниматься самолечением, а также самостоятельно использовать, отключать, подключать медицинскую аппаратуру, нажимать кнопки (реле), самостоятельно отсоединять (подключать) от своего тела, подключенную врачом-специалистом аппаратуру, кроме того, строго воспрещается трогать любую медицинскую или специальную аппаратуру Клиники, пациент (представитель)

предупрежден, что данные действия могут повлечь за собой нежелательные последствия для собственного здоровья.

Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-противоэпидемических правил, обеспечения личной безопасности работников медицинского центра пациентов и посетителей в зданиях, служебных помещениях, а также на территории Клиники ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- проносить в здания и кабинеты Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

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

- мусорить в помещениях и на территории Клиники, бросать на пол, в унитазы и раковины использованные марлю, вату и другой мусор, выбрасывать мусор из окон и кормить пищевыми отходами птиц;

- находиться без сменной обуви(бахил), в головных уборах, верхней одежде;

- курение в помещениях Клиники;

- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;

- во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

- размещать в помещениях и на территории объявления без разрешения ИП Никитина С.В.;

- производить аудио, фото и видеосъемку, в которых возникает риск нарушения врачебной тайны в отношении других пациентов и посетителей Клиники;

- представителям средств массовой информации проводить аудио, фото и видеосъемку без согласования с ИП Никитиным С.В.;

- выполнять функции торговых агентов и находиться в помещениях Клиники, за исключением организаций, имеющих официальный договор заключенный с Клиникой;

- оставлять в гардеробе в верхней одежде деньги, ценные вещи, в противном случае Клиника за сохранность денег и ценных вещей, оставленных в гардеробе, ответственности не несет;

- громко разговаривать, шуметь;

- посещать Клинику с животными.

#### **4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой.**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений регламентирован Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в Клинику, где оказывается медицинская помощь, к ИП Никитину С.В. в установленные часы приема (по предварительной записи по телефону), или направить письменное заявление.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. 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 журнале обращений граждан. 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 либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо 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 Клинику, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

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

#### **5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента**

5.1. Пациент имеет право получить в доступной для него форме, имеющейся в Клинике, информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом.

5.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация сообщается в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.4. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

5.5. Пациент имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов в порядке и сроки, установленные действующим законодательством.

5.6. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов о законном представительстве.

5.7. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

#### **6. График работы Клиники и врача-специалиста**

6.1. График работы Клиники доступен для ознакомления вывеске при входе, на информационном стенде в холле и на официальном сайте Клиники.

6.2. Прием населения (больных и их родственников) ИП Никитиным С.В., осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать по телефону, на стенде в холле, на сайте Клиники [www.nevrolog24.ru](http://www.nevrolog24.ru)

#### **7. Порядок оказания платных медицинских услуг**

7.1 Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить услугу в условиях повышенной комфортности либо сверх Программы государственных гарантий

оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи, в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012г. № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

7.2. Платные медицинские услуги оказываются пациентам за счет личных средств граждан, средств работодателей.

7.3. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов врача-специалиста, оказывающего платные услуги.