

ООО «Центр гомеопатии «Арника»

П Р И К А З №03-03-24

«21» марта 2024 г.

г. Санкт-Петербург

**Об утверждении «Положения об организации приема пациентов в ООО «Центр гомеопатии «Арника»**

Во исполнение норм Федерального закона Российской Федерации от 21.11.2011г. № 323 – ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»; «Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) качества и безопасности медицинской деятельности, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 29 июня 2021 г. N 1048»; Приказа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения от 11 февраля 2022 г. N 973 "Об утверждении форм проверочных листов (списков контрольных вопросов, ответы на которые свидетельствуют о соблюдении или несоблюдении контролируемым лицом обязательных требований), используемых Федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения и ее территориальными органами при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) качества и безопасности медицинской деятельности"

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить и ввести в действие с «01» апреля 2024г. «Положение об организации приема пациентов в ООО «Центр гомеопатии «Арника».

2. Сотрудникам Клиники использовать утвержденное настоящим Приказом Положение в работе с пациентами.

3. Возложить обязанность по контролю за обязательным соответствием законодательству РФ: ФЗ РФ от 21.11.2011г. № 323 – ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»; «Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) качества и безопасности медицинской деятельности, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 29 июня 2021 г. N 1048»; Приказа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения от 11 февраля 2022 г. N 973 "Об утверждении форм проверочных листов (списков контрольных вопросов, ответы на которые свидетельствуют о соблюдении или несоблюдении контролируемым лицом обязательных требований), используемых Федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения и ее территориальными органами при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) качества и безопасности медицинской деятельности" в части размещения Положения

- ✓ на информационных стойках/стендах - на администратора Ермолаеву С.А.,
- ✓ на сайте Клиники - на главного врача Жужгову И.В.
- ✓ ознакомить сотрудников с настоящим Приказом под роспись до 01.04.24.

4. Контроль за исполнением настоящего Приказа оставляю за собой.

Руководитель:  
ООО «Центр гомеопатии «Арника»



/ Долинин С.Г.



Приложение №1  
к Приказу №03-03-24 от 21.03.24

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач

ООО «Центр гомеопатии «Арника»

/ Жужгова И.В.

«03» марта 2024 г



## Положение об организации приема в ООО «Центр гомеопатии «Арника»

### 1. Общие положения

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в сфере охраны здоровья и защиты прав потребителей и затрагивают правила поведения пациента и сопровождающих его лиц во время нахождения в ООО «Центр гомеопатии «Арника» (далее — Клиника), а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем, заказчиком медицинских услуг) и Клиникой (сотрудниками Клиники).
2. Правила разработаны в целях реализации законных прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения, обеспечения безопасности при посещении Клиники.  
Настоящие Правила обязательны для персонала, пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику (посетителей Клиники).  
С Правилами пациенты и посетители могут знакомиться без ограничений на сайте Клиники и информационном стенде Клиники.
3. Основные понятия.  
В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

**Медицинская помощь** — комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

**Медицинская услуга** — медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

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

**Посетителем** Клиники признается любое физическое лицо, временно находящееся в служебном помещении Клиники, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Клиники не является местом работы. Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в Клиники только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).  
**Лечащий врач** — врач, на которого возложены функции по организации и

непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Клинике.

## 2. Порядок обращения в Клинику за медицинской помощью

1. Пациент может обратиться за медицинской помощью как по направлению лечащего врача медицинской организации, к которой он прикреплен, так и по собственной инициативе.
1. Прием (консультации) в Клинике ведутся по предварительной записи. Записаться на прием пациент может любым удобным способом: обратившись к администраторам лично, по телефону.
2. В случае явки пациента без записи или с опозданием более чем на 10 минут, специалист имеет право отказать в приеме до окончания приема других пациентов либо согласовать с пациентом время приема на другой день. Отказ в оказании экстренной медицинской помощи не допускается.
3. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при записи/при предыдущем обращении в Клинику. В случае отказа пациента от предоставления номера телефона, отсутствия телефонной связи с пациентом Клиника снимает с себя ответственность за невозможность оповещения об отмене визита.
4. В Клинике пациентам в соответствии с договором оказываются медицинские услуги в соответствии с лицензиями на осуществление медицинской деятельности. Ознакомиться с Лицензиями пациент (его представитель) могут без ограничений: на сайте и информационном стенде Клиники. Прием пациентов проводится в кабинетах, где созданы все необходимые условия для осмотра, обследования и оказания медицинских услуг. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, а также с согласия пациента за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.
5. Информация о расписании работы врачей (в т.ч. в связи с переносом выходных нерабочих дней) предоставляется администраторами по первому запросу, без ограничений.
6. Непосредственно перед приемом врача пациент обязан обратиться к администратору. Для оформления первичной медицинской документации не позднее, чем за 15 минут до приема.
7. Необходимыми условиями для оказания медицинской услуги специалистами Клиники является заключение письменного договора оказания медицинских услуг, оформление информированных добровольных согласий или отказов (далее-ИДС.).
8. В случаях обращения граждан в состоянии, требующем оказания скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи и медицинской помощи, оказываемой в неотложной или экстренной форме, медперсоналом Клиники оказывается медицинская помощь в пределах имеющихся возможностей, производится вызов бригады скорой медицинской помощи с последующим направлением в лечебное учреждение по профилю.

Право на внеочередное оказание медицинской помощи в медицинских организациях предоставляется следующим категориям граждан (на основании документов):

- инвалидам ВОВ; участникам ВОВ;
- воинам-интернационалистам;
- Героям Советского Союза, РФ, полным кавалерам ордена Славы, Героям Социалистического Труда;
- лицам, подвергшиеся воздействию радиации вследствие аварии на ЧАЭС;

- многодетным матерям;
  - медицинским работникам
  - беременные, пациенты с высокой температурой и острыми болями любой локализации, кровотечениями.
9. Пациенты, нуждающиеся в оказании экстренной медицинской помощи или неотложной медицинской помощи, сопровождаются на прием к врачу вне очереди сотрудником регистратуры при заблаговременном предупреждении врача.
  10. При первичном обращении пациент представляет администратору Клиники документ, удостоверяющий личность (паспорт; для детей до 14 лет — свидетельство о рождении, с 14 лет до 18 лет свидетельство о рождении и по желанию паспорт ребенка, и паспорт законного представителя ребенка (недееспособного), полис ДМС или ОМС, и сообщает о планируемом способе оплаты медицинских услуг (наличный расчет, расчет с помощью банковской карты, ДМС, договор в пользу третьего лица). Администратор заводит на пациента Медицинскую карту амбулаторного больного (форма 025/у, далее — медицинская карта), в которую вносятся сведения о пациенте, и заводит электронную карту пациента. получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, в которую вносятся сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт) серия и номер паспорта. Заполняется информированное добровольное согласие на оказание медицинских услуг и на обработку персональных данных с указанием электронного адреса и сведений о третьих лицах по желанию пациента.
  11. Повторным приемом в Клинике считается прием у врача одной специальности в течение трех месяцев.
  12. Прием у врача осуществляется в часы его работы по времени, указанному при записи. В случае опоздания, пациент может быть принят при наличии свободных мест в расписании. Пациент, записанный вне графика, ожидает персонального приглашения в кабинет. Опоздания не допускаются. Производится перезапись на свободное время врача или прием осуществляется при отсутствии пациентов в очереди.
  13. Оплата медицинских услуг не предоставляет право внеочередного обслуживания.
  14. Лицам, признанным в соответствии с действующим законом недееспособными, медицинская помощь оказывается в присутствии их законных представителей. Полномочия представителя должны быть выражены в доверенности, выданной и оформленной в соответствии с законом. (ст.53 ГПК РФ).

### **3. Права и обязанности пациентов Клиники и их представителей \***

\* здесь и далее в разделе 3 под пациентом следует понимать также представителей ребенка, недееспособного пациента. Действительное обеспечение и защита прав пациента предполагает соблюдение соответствующих обязанностей, как персоналом, так и пациентами.

1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право:
  - на информацию об Исполнителе и самой услуге
  - на безопасность услуги
  - на соблюдение Исполнителем сроков оказания услуги, исходя из специфики
  - на соблюдение качества оказываемых услуг при соразмерности предпринятых в условиях обоснованного риска усилий, тяжести патологического процесса (заболевания), а также на отсутствие недостатков оказанных медицинских услуг
  - на информацию об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество оказываемой услуги
  - в любое время отказаться от исполнения Договора при условии оплаты Исполнителю суммы фактически понесённых им расходов

- при несоблюдении Исполнителем обязательств по настоящему Договору требовать уменьшения стоимости лечения или досрочного расторжения настоящего Договора и возврата стоимости не оказанных ему Исполнителем медицинских услуг
  - предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением условий Договора, возмещении ущерба в случае причинения вреда здоровью и жизни, а также о компенсации за причинение морального вреда в соответствии с законодательством Российской Федерации
  - при несоблюдении Исполнителем обязательств по срокам исполнения услуг, определяемых клинической ситуацией, Потребитель (пациент) вправе по своему выбору: назначить новый срок оказания услуги; потребовать уменьшения стоимости предоставленной услуги; потребовать исполнения услуги другим специалистом; расторгнуть Договор и потребовать возмещения убытков
  - потребитель (пациент) имеет все права, предусмотренные его специальным статусом как потребителя медицинских услуг
2. При обращении за медицинской помощью в Клинику и при нахождении в ней пациент обязан:
- заботиться о сохранении своего здоровья
  - предоставить необходимую для Исполнителя информацию о состоянии своего здоровья. Потребитель (пациент) обязуется достоверно и полно сообщить данные, имеющие отношение к анамнезу (истории) жизни, анамнезу (истории) заболевания, информировать обо всех перенесенных ранее заболеваниях, включая хронические, инфекционные и венерические, всех видах аллергических реакций, имеющихся нервно-психических расстройствах (эпилепсии и проч.), ВИЧ-инфицировании (СПИДе), сахарном диабете, имеющихся патологических и физиологических зависимостях (алкоголь, наркотики), имевшихся ранее и имеющихся заболеваниях крови (анемия и проч.), а также имевшихся длительных кровотечениях, ревматических заболеваниях, врождённых или приобретённых пороках сердца, сердечно-сосудистых заболеваниях (сердечная недостаточность, коронарная недостаточность, ишемическая болезнь сердца, гипертоническая болезнь, гипотоническая болезнь, инфаркт), иных сосудистых заболеваниях (инсульт, артериосклероз и проч.), наличии сердечного стимулятора или протеза клапана сердца, травмах, заболеваниях органов дыхания, придаточных пазух носа, иных особенностях анамнеза жизни и заболевания, имеющих значение для лечения, включая информацию о постоянно принимаемых препаратах.
  - выполнять условия, обеспечивающие качественное предоставление услуг, включая письменное сообщение необходимых для этого сведений медицинских услуг. Сообщать лечащему врачу обо всех изменениях в состоянии своего здоровья.
  - соблюдать все назначения и рекомендации специалистов Исполнителя для достижения и сохранения результатов оказания медицинской услуги
  - удостоверить личной подписью: договор об оказании услуг, информированные добровольные согласия, предложенный план лечения и иные медицинские документы и рекомендации
  - соблюдать правила поведения пациентов в медицинском учреждении, режим работы медицинского учреждения
  - информировать Исполнителя о любых обстоятельствах, препятствующих исполнению Потребителем (пациентом) настоящего Договора
  - заблаговременно информировать Исполнителя о необходимости отмены или изменении назначенного ему времени получения медицинской услуги. В случае опоздания Потребителя (пациента) более чем на 10 минут по отношению к

назначенному Потребителю (пациенту) времени получения услуги, Исполнитель оставляет за собой право на перенос или отмену срока получения услуги.

- оплатить оказанные Потребителю (пациенту) услуги в сроки и в порядке, предусмотренные настоящим Договором
- отключить мобильный телефон при посещении врача
- родители (иные сопровождающие лица), которые пришли на прием с детьми, обязаны следить за поведением детей: дети должны придерживаться общепринятых норм поведения в общественных местах -- соблюдать тишину, не бегать, заниматься спокойными видами деятельности во время ожидания приема -- рисовать, смотреть журналы, мультфильмы и т.п.).
- соблюдать правила запрета курения, распития спиртных напитков и нахождения в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения в общественных местах
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, выполнять рекомендации и требования персонала
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать тишину и очередность приема, не пользоваться мобильным телефоном и телефоном Центра за исключением случаев необходимости вызова скорой помощи или такси
- бережно относиться к имуществу Клиники и других пациентов, а при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом администратору Клиники.

### 3. Пациентам и посетителям запрещается:

- проносить огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в том числе хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т. п.);
- приносить в здании Клиники животных
- приносить и/или использовать в здании Клиники велосипеды, самокаты, роликовые коньки;
- курить в не предназначенных для этого местах;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями, использовать нецензурные выражения;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- заходить за стойку администратора (воображаемая линия — продолжение верхней столешницы по внешнему краю), пользоваться служебным телефоном Клиники (за исключением экстренных случаев для вызова спасательных служб);
- выносить из Клиники документы, полученные для ознакомления, а также изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной одежде и обуви, в состоянии алкогольного/наркотического опьянения, вести себя агрессивно по отношению к другим посетителям и персоналу. Пациентам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, будет отказано в приеме и выполнении процедур;

- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов/представителей, размещать в помещениях и на территории Клиники объявления/рекламу без разрешения администрации Клиники и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- производить фото и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;
- преграждать проезд специализированного транспорта к зданию Клиники;

#### 4. Ответственность.

- Пациенту может быть отказано в медицинской помощи при объективной невозможности обеспечить предоставление требуемой услуги, включая возникновение медицинских противопоказаний для оказания медицинской услуги и/или невозможность обеспечить ее безопасность (за исключением случаев необходимости оказания экстренной медицинской помощи).
- Клиника вправе не приступать к оказанию услуг в случаях, когда имеет место нарушение пациентом своих обязанностей, которые препятствуют оказанию пациенту медицинской помощи (за исключением случаев необходимости оказания экстренной медицинской помощи).
- В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работы Клиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.
- Воспрепятствование оказанию медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Клиники, неисполнение законных требований работников Клиники, причинение морального вреда персоналу и вреда деловой репутации Клиники, а также материального ущерба его имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

#### 5. Лечащий врач Клиники

Лечащий врач:

- организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента
  - предоставляет в понятной и доступной форме информацию о состоянии здоровья пациента, о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения
  - по медицинским показаниям, по желанию пациента или его законного представителя направляет пациента на консультации к врачам-специалистам
  - в случае необходимости направляет пациента в другое медучреждение для проведения специальных исследований, процедур или операций (например, проведение томографии). В этом случае врач выписывает соответствующее направление
  - при необходимости созывает консилиум врачей или организует совместный осмотр, вызов скорой медицинской помощи, направление на экстренную госпитализацию
2. Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.
  3. Лечащий врач по согласованию с главным врачом (руководителем подразделения) может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, в случае если объективно

невозможно обеспечить предоставление требуемой услуги, включая возникновение медицинских противопоказаний для оказания медицинской услуги и/или невозможность обеспечить ее безопасность (за исключением случаев необходимости оказания экстренной медицинской помощи), о чем вносит запись в медицинскую документацию.

#### 5. Стоимость медицинских услуг и порядок оплаты

1. Медицинские услуги специалистами Клиники предоставляются по ценам в соответствии с утверждённым прейскурантом.
2. Информация о видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению Клиники, действующий прейскурант размещены на сайте и предоставляются пациенту (посетителю) по первому требованию работниками Клиники.
3. Расчеты с пациентами (заказчиками медицинских услуг) осуществляется через кассу/банковский терминал с выдачей пациенту чека / квитанции об оплате; при обслуживании по прямым договорам с организациями — безналичным расчетом в соответствии с условиями договора.

#### 6. О медицинской документации в Клинике

Соблюдение врачебной тайны и порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

1. Медицинская карта пациента по окончании приема сдается врачом на хранение в медицинский архив Клиники. Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в течение установленного Минздравом срока. Не допускается самовольный вынос медицинской карты из Клиники
2. Пациенту (его представителю) по окончании приема врач выдает на руки заключение с указанием диагноза и рекомендациями по обследованию и лечению, заверенное личной подписью и личной печатью врача.
3. Пациенту (его представителю) по предварительному заявлению установленной формы выдаются на руки копии всех выполненных в Клинике услуг; оригиналы подшиваются в медицинскую карту пациента. При невозможности вручить результаты иногороднему пациенту (его представителю) на очередном визите лично, допускается их предоставление по запросу в электронном виде, почтой, либо передача указанному пациентом (его представителем) доверенному лицу, указанному в договоре (о третьих лицах), по предъявлении паспорта и соответствующей доверенности.
4. При назначении лекарственных препаратов рецептурного отпуска, а также в случае, когда пациенту необходимо предоставить документы для оформления налогового вычета, врач выписывает рецепты на бланках установленного образца.
5. В необходимых случаях (в том числе по запросу пациента, его представителя) лечащий врач оформляет выписку из медицинской карты, представляет пациента на врачебную комиссию Клиники согласно утвержденному главным врачом и Положению о врачебной комиссии. Сроки оформления выписок, справок и заключений врачебной комиссии не должны превышать 10 дней.
6. Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну. Врачам и всему персоналу Клиники запрещается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.
7. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту только лечащим врачом и врачами-специалистами, принимающими непосредственное участие в медицинском



обследовании и лечении. В их отсутствие такую информацию может предоставить главный врач, председатель врачебной комиссии Клиники на основании медицинской документации, имеющейся в Клинике.

8. В отношении лиц, не достигших возраста 15 (для больных наркоманией — 16) лет и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.
9. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент определил то или иное лицо, которому должна быть передана такая информация.
10. В установленных законом случаях информация о состоянии здоровья пациента Клиники, в том числе предоставление копий и оригинала медицинской карты, может быть предоставлена без его согласия. Уведомляем, что медицинская организация имеет право без согласия пациента или его законного представителя предоставлять такие сведения в следующих случаях: в целях обследования и лечения гражданина, не способного из-за своего состояния выразить свою волю; при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений; по запросу органов дознания и следствия и суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством; в случае оказания помощи несовершеннолетнему в возрасте до 15 лет (для больных наркоманией — до 16 лет) для информирования его родителей или законных представителей; при наличии оснований, позволяющих полагать, что вред здоровью гражданина причинен в результате противоправных действий.

7. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу (руководителю структурного подразделения) или к дежурному администратору согласно графику приема граждан, либо оформить претензию в письменном виде.

1. Претензионные бланки и Книга отзывов предоставляются администратором Клиники по первому требованию пациента (посетителя, законного представителя пациента).
2. Информацию о времени и месте приема населения главным врачом (руководителем структурного подразделения), заместителем главного врача можно получить у администратора.
3. Письменный окончательный или промежуточный ответ на обращение формируется в установленные сроки (10 дней). В случае необходимости привлечения сторонних экспертов, сроки формирования окончательного ответа могут составлять до 60 дней.
4. Споры, возникшие между пациентом (заказчиком медицинских услуг) и Клиникой, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.