



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ОсОО «ВАКАУ»

Каратаев М. К.

## **П Р А В И Л А** **внутреннего распорядка для пациентов клиники «ЭЙВА».**

### **1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка (далее - Правила) для пациентов клиники «ЭЙВА» (далее - Клиника) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Кыргызской Республики в сфере здравоохранения, поведение пациента в клинике, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и клиникой «ЭЙВА».

1.2. 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 медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в клинику;
  - порядок оказания помощи пациенту;
  - порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
  - порядок выдачи медицинских свидетельств о рождении ребенка, листов нетрудоспособности, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
  - график работы Клиники и ее должностных лиц;
  - порядок посещения пациентов их родственниками;
  - порядок обслуживания пациентов, находящихся на стационарном лечении.
- 1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на ресепшен в доступном для пациентов месте. Правила также размещаются на официальном сайте клиники.

### **2. Порядок обращения пациента в клинику**

2.1. Клиника «ЭЙВА» является частной клиникой, оказывающей медицинские услуги на возмездной основе.

2.2. Для получения медицинской помощи пациент должен лично, по телефону или через чат в Whatsapp обратиться к администратору клиники и записаться на прием к врачу или специалисту.

2.3. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (травма, несчастный случай, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 103.

2.4. При записи на прием к врачу или специалисту пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона, а также информацию о том, обращался ли он в Клинику ранее.

2.5. При невозможности посетить врача или специалиста в назначенное время необходимо

отменить или перенести запись, позвонив администратору, как только выяснилась невозможность посещения.

2.6. Пациент должен посещать врача (специалиста) в соответствии со временем предварительной записи. При опоздании пациента на прием или процедуру более чем на 15 (пятнадцать) минут, врач (специалист) вправе поменять очередность приема и принять другого пациента, передвинув время приема опоздавшего, на более позднее.

**Прием очередного пациента может быть задержан в пределах 15 минут в зависимости от занятости врача.**

2.7. Медучреждение оставляет за собой право переноса сроков приема Пациента по объективным причинам, о чем обязуется уведомить пациента (его представителя).

2.8. При первичном обращении администратором заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, адрес регистрации на основании документов, удостоверяющих личность. Также указываются контактные телефоны и e-mail и информация об источнике информации о Клинике.

2.9. В соответствии с требованиями Закона Кыргызской Республики «Об основах охраны здоровья граждан Кыргызской Республики» с пациентом заключается договор о предоставлении платной медицинской помощи, устанавливающий правовые отношения между пациентом и Клиникой.

2.10. Оплата услуг Клиники производится либо наличными денежными средствами в кассу Клиники или банковскими картами через платежный терминал.

2.11. Вся медицинская документация (медицинская карта, договор и пр.) является собственностью Клиники «ЭЙВА» и хранится в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

2.12. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет администратором или медицинским работником. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Клиники без согласования с руководством Клиники.

### **3. Порядок оказания медицинской помощи пациенту**

3.1. При обращении за медицинской помощью пациент дает свое письменное добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с действующим законодательством Кыргызской Республики.

**3.2. При взятии беременной на дородовой учет, врачом Клиники осуществляется оказание консультативной и лечебной амбулаторной помощи со срока 34 недели.**

**Родоразрешение в Клинике проводится со срока полных 34 недель беременности.**

**При нахождении беременной в палате патологии до срока полных 34 недель беременности и развитием родовой деятельности, будет осуществлен ее перевод в другой стационар.**

3.3. Пациент предоставляет врачу известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, направление на обследование, консультацию, лечение установленного образца (если был направлен другим врачом), первичную медицинскую документацию диагностических исследований (если проводились).

3.4. При нахождении в Клинике пациент обязан придерживаться режима работы клиники, соблюдать тишину и порядок, соблюдать требования пожарной безопасности.

**3.5. Во время нахождения пациентов в условиях родильного зала видеосъемка запрещена.**

3.6. Входить в технические и служебные помещения Клиники запрещено.

3.7. Недопустимо самостоятельно включать и регулировать любое инженерно-техническое оборудование.

3.8. Пациент обязан соблюдать санитарно-эпидемиологический режим (входить в клинику в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять на вешалке).

- 3.9. Пациент должен уважительно относиться к медицинским работникам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам.
- 3.10. Ответственность за безопасность жизни и здоровья несовершеннолетних лиц во время нахождения в клинике (включая детей старше 15 лет, находящихся в Клинике без сопровождения взрослых), за информирование несовершеннолетних о Правилах оказания услуги соблюдения ими настоящих Правил, несут родители.
- 3.11. Пациент должен бережно относиться к имуществу Клиники. При причинении умышленного ущерба имуществу клиники виновное лицо обязано по требованию Клиники возместить либо стоимость ремонта поврежденного имущества (включая стоимость запасных частей), либо стоимость поврежденного имущества с учетом амортизационного взноса.

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

- 4.1. При получении медицинской помощи пациент имеет право на получение полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии своего здоровья.
- 4.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии, форме лечащим врачом. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе, 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.
- 4.3. Информация о состоянии здоровья пациента не сообщается членам его семьи без письменного согласия об этом, с назначением лица, которому должна быть передана такая информация.
- 4.4. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.
- 4.5. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.
- 4.6. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством Кыргызской Республики.

#### **5. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам**

- 5.1. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности.
- 5.2. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляется в день обращения и после личного осмотра лечащим врачом; подтверждается записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы.
- 5.3. Документ, подтверждающий временную нетрудоспособность, выдается при наличии документа, удостоверяющего личность.
- 5.4. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым представлено право их выдачи, привлекаются к ответственности

в установленном законодательством порядке.

5.5. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца ответственным за их выписку в клинике.

5.6. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации о ней у других специалистов. По письменному заявлению пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

5.17. Копии медицинских документов, справки о получении услуг Клиники, справки для получения налогового вычета за лечение и выписки их медицинских карт предоставляются администрацией Клиники в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня, следующего за днем получения клиникой «ЭЙВА» письменного заявления пациента.

## **6. График работы клиники и ее должностных лиц**

6.1. Поликлиника работает в будние дни с 09-00 до 17.00 часов, без перерыва на обед, а в субботные дни с 09-00 до 14-00 часов.

6.2. Клиника вправе изменять график работы, при условии размещения информации об изменении на информационных стендах клиники и/или официальном сайте не менее чем за 7 (семь) дней до изменения.

6.3. Для госпитализации в Клинику в плановом порядке пациент должен иметь на руках заключенный Договор об оказании платных медицинских услуг в клинике «ЭЙВА» с чеком о 100% его оплате. Экстренная госпитализация в родовое отделение возможна также при наличии Договора об оказании платных медицинских услуг. Экстренная госпитализация в гинекологическое отделение или отделение патологии беременности, без заключенного Договора, возможна лишь при наличии жизненных показаний, либо по личному распоряжению Главного врача Клиники.

При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право обратиться в установленном Клиникой порядке с жалобой или предложением к должностным лицам Клиники, а также к Главному врачу Клиники.

6.4. Все жалобы и предложения пациентов принимаются в письменной форме, регистрируются администратором и рассматриваются администрацией Клиники в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня, следующего за днем их получения.

6.5. Книга жалоб и предложений находится у администратора.

## **7. Порядок посещения пациентов их родственниками**

7.1. На роды допускается присутствие только одного партнера, выбранного пациентом (предпочтительно супруг). Партнер должен иметь сменную одежду и тапочки.

7.2. Категорически не допускается присутствие партнера в операционной во время проведения кесарева сечения.

7.3. При наличии свободных мест допускается нахождение одного ухаживающего после оперативного вмешательства в течение 24 часов согласно прејскуранту Клиники и по разрешению врача отделения.

7.4. У пациента в палате может находиться только один родственник.

## **8. Порядок обслуживания пациентов, находящихся на стационарном лечении**

8.1 Забор лабораторных анализов и УЗ контроль органов малого таза с 08.00 – до 09.00 часов;

8.2 Завтрак с 09.00 – до 10.00 часов;

- 8.3. Врачебный обход с 10.00 – до 11.00 часов;
- 8.4. Процедуры, в том числе внутренний осмотр, перевязки - с 11.00 – до 12.00 часов;
- 8.5. Обед с 12.00 – до 13.00 часов;
- 8.6. Тихий час с 14.00 – до 16.00 часов;
- 8.7. Ужин с 17.00 – до 18.00 часов;

## **9. Условия и порядок оплаты услуг клиники «ЭЙВА»**

- 9.1. Клиника «ЭЙВА» оказывает услуги, согласно лицензии, выданной Министерством здравоохранения Кыргызской Республики по Договору в помещении клиники, расположенных по адресу г. Бишкек, жилмассив Ынтымак, ул. Кырман 38/1.
- 9.2. Предоставление Услуг в поликлинике происходит в порядке предварительной записи пациента на прием лично, либо через своего представителя.
- 9.3. Предварительная запись Пациента на прием осуществляется через регистратуру обращением лично (через представителя), либо посредством телефонной, и иного рода связи, позволяющей определить в дальнейшем личность Пациента.
- 9.4. Услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия Пациента (законного представителя), данного в порядке, установленном законодательством Кыргызской Республики, либо согласно Договору о предоставлении услуг.
- 9.5. Оплата поликлинических услуг (консультации, кольпоскопия, УЗИ) осуществляется и производится Заказчиком путем внесения денежных средств в кассу Клиники по факту оказания Услуги, согласно утвержденному прейскуранту цен на услуги Клиники. Отсрочка платежа не допускается.
- 9.6. Оплата медицинских Услуг стационара осуществляется Заказчиком наличным и безналичным способами в размере 100% сразу при подписании Договора.

**Главный врач  
клиники «ЭЙВА»:**

**Акматбекова Н. Р.**