

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

Общие положения

1.1 Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Никор-Н», «Никор-2» (далее — **Правила**) являются локальным нормативно-правовым актом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, права, обязанности и правила поведения пациента во время нахождения в **Клинике**, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений — пациентом (его законным представителем), клиникой и ее сотрудниками.

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

1.3 Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Клинику и оказания медицинских услуг;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- график работы Клиники и ее должностных лиц;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;
- ответственность пациента за нарушение настоящих Правил.

С Правилами можно ознакомиться на информационном стенде клиники, на официальном сайте клиники, в регистратуре у администратора.

2. Порядок обращения пациентов в Клинику и оказания медицинских услуг.

2.1. В Клинике пациентам в соответствии с договором на предоставление платных медицинских услуг оказывается первичная медико-санитарная и специализированная помощь.

2.2. В Клинику обращаются пациенты, нуждающиеся в плановом специализированном квалифицированном обследовании и лечении в амбулаторных условиях.

2.3. В случаях обращения граждан в состоянии, требующем срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью), медицинские работники Клиники оказывают экстренную (неотложную) медицинскую помощь в пределах имеющихся возможностей, организуют вызов бригады скорой медицинской помощи с последующим направлением в лечебное учреждение по профилю возникшего состояния.

2.4. Особенности внутреннего распорядка Клиники при оказании амбулаторной медицинской помощи:

2.4.1. Медицинская помощь пациентам может быть оказана в кабинетах Клиники, а также на дому при вызове медицинского работника из Клиники. Пациенты, застрахованные по программе ДМС, при каждом обращении в Клинику предоставляют страховой полис ДМС; в этом случае согласование медицинских услуг со страховой компанией и их оказание производится в установленном порядке. Медицинские услуги незастрахованным по ДМС пациентам предоставляются за плату согласно действующему прейскуранту Клиники.

2.4.2. Непосредственно перед приемом врача пациент обязан обратиться в регистратуру.

2.4.3. При первичном обращении в Клинику пациент представляет документ, удостоверяющий личность. В регистратуре отделения Клиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного (форма 025/у), в которую вносятся сведения о пациенте. В момент оформления амбулаторной карты, между пациентом и Клиникой заключается **договор об оказании платных медицинских услуг**; пациент знакомится с **Правилами внутреннего распорядка Клиники** (далее – **Правила**); подписание вышеуказанного договора означает, что пациент с Правилами ознакомлен и обязуется их выполнять.

Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в регистратуре. Не допускается вынос медицинской карты из Клиники без разрешения руководства Клиники. Медицинские карты пациентов, не посещающих Клинику в течение 3-х лет, передаются на хранение в

медицинский архив Клиники.

2.4.4. Прием Пациентов осуществляется в порядке предварительной записи через администратора Клиники посредством телефонной связи или непосредственно в Клинике, а также по заявке на сайте клиники. Телефоны для записи: +7(495)255-55-33

При записи на прием к врачу Пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество, дату рождения и телефон. В указанное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.

Опозданием на прием специалистов и диагностические исследования считается время в 10 минут. В случае, если время опоздания превышает 10 минут, пациенту предоставляется возможность ожидания приема в ближайшее свободное время в этот день или предлагается перезаписаться в плановом порядке.

2.4.5. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема граждан руководителем Клиники, пациент может получить у администраторов в устной форме.

2.4.6. Прием пациентов в возрасте до 15 лет осуществляется в присутствии родителей или других законных представителей пациента.

2.4.7. Несовершеннолетние в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет совершают сделки, в соответствии со статьей 26 Гражданского кодекса Российской Федерации, с письменного согласия своих законных представителей - родителей, усыновителей или попечителя.

Сделка, совершенная таким несовершеннолетним, действительна также при ее последующем письменном одобрении его родителями, усыновителями или попечителем (п. 1 ст. 26 Гражданского кодекса Российской Федерации).

2.4.8. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете врача допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний.

2.4.9. Категорически запрещается пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований или консультации врача.

2.4.10. Пациент подписывает информированное согласие на медицинское вмешательство, в соответствии со ст. 20 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан».

2.4.11. В случае отказа от медицинского вмешательства пациент подписывает отказ в соответствии со ст. 20 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан».

2.4.12. Выдача листков нетрудоспособности производится лечащим врачом в соответствии с внутренним порядком выдачи листков нетрудоспособности и нормативно-регламентирующими документами МЗ РФ и Департамента здравоохранения г. Москвы.

2.4.13. Клиника может отказаться от лечения Пациента в одностороннем порядке при невозможности обеспечить безопасность услуги и (или) возникновении медицинских противопоказаний для осуществления лечебно-диагностических мероприятий при условии наличия у Пациента способности выразить свою волю, отсутствия угрозы для жизни Пациента и неотложности медицинского вмешательства.

2.4.14. Лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка клиники: а) грубое или неуважительное отношение к персоналу и другим пациентам клиники; б) неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру по неуважительной причине; в) несоблюдение требований и рекомендаций врача; г) прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению; д) одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача.

3. Права и обязанности пациентов

(в соответствии с Федеральным Законом РФ № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан»)

3.1. Права пациента:

3.1. При обращении в Клинику за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в Клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- выбор лечащего врача, при его согласии, по согласованию с руководством Клиники;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью в Клинику, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- отказ от медицинского вмешательства;
- получение информации о своих правах и обязанностях;
- подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности Клиники;
- обращение с жалобой к должностным лицам Клиники.

3.2. Пациент обязан:

- оплатить Клинике стоимость медицинских услуг, рассчитанных по действующему на момент оказания услуг прейскуранту Клиники, по факту обращения;
- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и Правила внутреннего распорядка в Клинике;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- выполнять медицинские предписания (прием лекарственных препаратов, режим, рекомендуемую врачом диету и т.д.);
- своевременно являться на прием к врачу или на процедуру;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы, в т.ч. обувать бахилы и оставлять верхнюю одежду в гардеробе;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями в санузлах;
- соблюдать правило запрета курения в медицинских организациях;
- соблюдать правило запрета распития спиртных напитков и нахождения в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения в медицинских организациях;
- бережно относиться к имуществу Клиники и других пациентов;
- уважительно относиться к другим пациентам, медицинским работникам Клиники и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- соблюдать общественный порядок; не допускать нарушение общественного порядка, выражающее явное неуважение к персоналу Клиники и/или к другим пациентам, сопровождающееся нецензурной бранью в общественном месте, а равно уничтожением или повреждением имущества Клиники (статья 20.1 КоАП РФ «Мелкое хулиганство»).

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой

- 4.1. Споры, возникшие между пациентом и Клиникой, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации, на основании п.18. «Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями», утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 13 января 1996 г. N 27.
- 4.2. Защита прав потребителей осуществляется судом в соответствии со ст. 17. Закона РФ от 07.02.92 г. N 2300-I «О защите прав потребителей».
- 4.3. Защита прав пациента осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

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

- 5.1. 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.
- 5.2. Врачам и всему персоналу Клиники запрещается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.
- 5.3. С письменного согласия пациента или его законного представителя допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения пациента и в иных целях.
- 5.4. Пациент Клиники имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся 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

- 5.5. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту только лечащими врачами, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении или главным врачом клиники.
- 5.6. Информацию о состоянии здоровья не предоставляют пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информацию сообщают в деликатной форме пациенту или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, 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.
- 5.7. В соответствии со статьями 21 и 26 ГК РФ законными представителям несовершеннолетних граждан являются их родители, усыновители или попечители, а также опекуны малолетних лиц и совершеннолетних лиц, признанных судом недееспособными (ст.32 ГК РФ). Кроме законных представителей в правовой системе России определен второй вид представителей граждан (совершеннолетних, дееспособных) - представители, действующие по доверенности, предусмотренной статьей 185 ГК РФ.
- 5.8. По требованию пациента или его законного представителя ему предоставляются копии медицинских документов, выписки из медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны, по письменному заявлению на имя руководителя клиники.

6. Время работы Клиники

- 6.1. График работы Клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Клиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации. График работы Клиники: пн - птс 09.00 – 20.00, сб 9.00 – 20.00, вс с 09.00 – 18.00
В праздничные дни режим работы регламентируется приказом генерального директора.

7. Информация о перечне видов медицинских услуг и порядке их оказания

- 7.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителя» от 07.02.2002 г. № 2300-1; Постановлением Правительства РФ от 13.01.96 г. № 27 «Об утверждении правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинским учреждением»; Уставом организации и выданной Департаментом здравоохранения г. Москвы лицензии на оказание медицинских услуг.
- 7.2. Платные услуги предоставляются по ценам в соответствии с действующим прейскурантом, утвержденным Генеральным директором Клиники.
- 7.3. Информация о видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению Клиникой, а также порядок и условия их предоставления размещены на сайте или предоставляются пациенту по первому требованию работниками регистратуры.
- 7.4. Расчеты с пациентами за оказание медицинских услуг осуществляется через кассу с выдачей пациенту квитанции об оплате, либо через расчеты со страховыми компаниями.

8. Ответственность пациента за нарушение настоящих Правил

- 8.1. При несоблюдении пациентом Правил внутреннего распорядка в Клинике, ведущем к нарушению лечебно-охранительного, санитарно-эпидемиологического режимов и дестабилизации работы Клиники, к пациенту могут быть применены меры воздействия в соответствии с существующим законодательством Российской Федерации.
- 8.2. При несоблюдении пациентом Правил внутреннего распорядка Клиника вправе расторгнуть договор на предоставление платных медицинских услуг и отказать пациенту в дальнейшем предоставлении медицинских услуг, в соответствие со ст. 70 Федерального закона от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».