

Утверждаю

Генеральный директор

ООО «Бест Клиник»

Вовченко Л.А.



ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА КЛИНИКИ

Правила внутреннего распорядка для пациентов клиники ООО «Бест Клиник»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов клиники ООО «Бест Клиник» (далее по тексту - Правила), являются организационным правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациентов, в период посещения ими ООО «Бест Клиник» (далее по тексту Клиника), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений — Пациентом (его представителем) и Клиникой.

1.2. Настоящие Правила являются обязательными для персонала, пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику, и разработаны в целях соблюдения, предусмотренных законодательством прав Пациента и создание наиболее благоприятных возможностей для оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего качества в полном объеме.

1.3. Правила внутреннего распорядка являются общедоступными и размещаются на официальном сайте и на информационном стенде в холле Клиники.

1.4. С Правилами можно ознакомиться в регистратуре Клиники. Факт ознакомления с настоящими Правилами подтверждается пациентом (его законным представителем) путем проставления подписи в договоре на оказание платных медицинских услуг.

2. Порядок обращения, права и обязанности пациента

2.1. Клиника является медицинской организацией, оказывающей платные медицинские услуги в соответствии с перечнем услуг, указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности.

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

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.

2.4. Прием пациентов производится в кабинетах Клиники, где созданы все необходимые условия для своевременного осмотра, обследования и оказания качественных медицинских услуг, а также на дому при вызове медицинского работника из Клиники.

2.5. При необходимости оказания медицинской помощи в амбулаторных условиях пациент обращается в сервисную службу (регистратуру) Клиники, обеспечивающую регистрацию пациентов на первичный прием к врачу. Предварительная запись на прием к врачу осуществляется как при непосредственном обращении пациента, так и по телефону. При первичном обращении в сервисной службе (регистратуре) на пациента оформляется медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях. При записи на прием к врачу пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество, дату рождения и номер телефона.

2.6. В указанное время пациенту необходимо явиться на прием для получения мед.услуги. Непосредственно перед приемом врача пациент обязан обратиться в регистратуру Клиники.

2.7. Информацию о времени приема врачей всех специальностей с указанием часов приема и номеров кабинетов, а также о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема граждан главным врачом Клиники, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - на информационном стенде, расположенных в помещении Клиники, а также на сайте Клиники в сети «Интернет».

2.8. Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Клиники.

2.9 Выдача листков нетрудоспособности производится лечащим врачом в соответствии с порядком выдачи листков нетрудоспособности.

При обращении за медицинскими услугами **Пациент имеет право на:**

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других сотрудников, участвующих в предоставлении медицинских услуг;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в предоставлении ему медицинских услуг;
- обследование, лечение и нахождение в Клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- на выбор лечащего врача, при его согласии и с разрешения главного врача Клиники;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- на отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи;
- обращение в установленном в Клинике порядке с жалобой к должностным лицам, а также руководству Клиники, должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе, иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии его здоровья, применяемых методах диагностики и лечении, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о его здоровье.

2.2. При обращении за медицинскими услугами в Клинику Пациент обязан:

2.2. Соблюдать:

- внутренний распорядок и санитарно-противоэпидемический режим (вход в Клинику только в сменной обуви или бахилах, верхняя одежда должна быть оставлена в гардеробе);
- тишину, чистоту и порядок;
- требования пожарной безопасности. При обнаружении источника пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить сотрудникам Клиники.

2.2.2. При первичном посещении Клиники предъявить паспорт или другие документы, удостоверяющие его личность для заключения Договора на оказание платных медицинских услуг в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

2.2.3. При первичном посещении прийти в Клинику за 15 минут до начала приема. Этот период времени необходим для заключения договора и заполнения всей необходимой медицинской документации (добровольного информированного согласия на виды медицинских вмешательств, согласия на обработку персональных данных, анкеты пациента).

2.2.4. Предоставить полную и реальную информацию о состоянии своего здоровья медицинским сотрудникам, принимающим участие в процессе лечения.

2.2.5. Сообщать о любых непредвиденных ситуациях, сложившихся в процессе лечения.

2.2.6. Своевременно информировать администратора Клиники о всех изменениях своих персональных данных (имени, фамилии, адресе, телефоне)

2.2.7. Своевременно информировать администратора Клиники в случае невозможного посещения приема врача в назначенное время.

2.2.8. Производить полную и своевременную оплату услуг.

2.2.9. Уважительно относиться к медицинскому персоналу и сотрудникам Клиники, проявлять вежливое, толерантное и доброжелательное отношение к другим пациентам.

2.2.10. Бережно относиться к имуществу Клиники

2.3. При нахождении в Клинике пациенту ЗАПРЕЩЕНО:

- находится в верхней одежде без сменной обуви (бахил);
- иметь при себе предметы и средства, представляющие угрозу для окружающих;
- вести громкие разговоры, в том числе по мобильному телефону;
- курить в помещении Клиники, а также на всей прилегающей к Клинике территории;
- распивать спиртные напитки;
- приходить на прием с животными;
- находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, за исключением случаев оказания неотложной помощи;

- использовать служебные телефоны, копировальную технику в личных целях;
- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения сотрудников Клиники;
- выносить из Клиники имущество и документы, полученные для ознакомления без разрешения сотрудников Клиники;
- изымать документы из медицинских карт, со стендов, папок информационных стендов без разрешения сотрудников Клиники;
- размещать объявления любого характера в помещении Клиники;
- производить фото- и видеосъемку без разрешения сотрудников Клиники.

3. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

3.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту 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.

3.2. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи только с письменного согласия пациента.

3.3. 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.

3.4. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

3.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации пациента, составляет врачебную тайну и не может предоставляться третьим лицам без письменного согласия пациента (его законного представителя).

4. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

4.1. Выдача справок, выписок из медицинской документации, медицинские заключения производится в соответствии с Порядком выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений, утвержденным приказом Минздравсоцразвития РФ от 14.09.2020г. № 972н.

4.2. Справки, выписки из медицинской документации, медицинские заключения выдаются пациентам (их законным представителям) при их личном обращении за получением указанных документов в Клинику при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

4.3. В случаях, предусмотренных частью 4 статьи 13 Федерального закона от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», медицинские заключения выдаются без согласия пациента или его законного представителя.

4.4. Выписки и справки из медицинской документации выдаются лечащим врачом или другими врачами-специалистами, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении пациента, на основании записей в медицинской документации пациента либо по результатам медицинского обследования. Подписываются руководителем.

4.5. Медицинские заключения выдаются гражданам по результатам проведенных медицинских освидетельствований, медицинских осмотров, диспансеризации, решений, принятых врачебной комиссией, а также в иных случаях, когда законодательством Российской Федерации предусматривается наличие медицинского заключения.

4.6. Выдача листков нетрудоспособности производится в соответствии с Порядком выдачи листков нетрудоспособности, утвержденным приказом МЗ РФ от 23.11.2021г. № 1089н.

4.7. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляется лечащим врачом после личного осмотра и подтверждается записью в медицинской карте пациента, с обоснованием временной нетрудоспособности пациента.

4.8. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента (его законного представителя) ему предоставляются выписки из медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны, по письменному заявлению на имя главного врача Клиники. Порядок ознакомления пациента, либо его законного представителя, с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента, осуществляется в соответствии с приказом Минздрава России от 29.06.2016 N 425н.

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

5.1. Платные медицинские услуги предоставляются Клиникой на основании перечня услуг, составляющих медицинскую деятельность, и указанных в Лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной Клинике в установленном порядке.

5.2. Порядок и условия предоставления платных медицинских услуг населению определяются в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», «Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012г. № 1006, Уставом Клиники.

5.3. Платные медицинские услуги предоставляются по ценам в соответствии с действующим Прейскурантом, утвержденным директором Клиники.

5.4. Информация о видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению Клиникой, а также порядок и условия их предоставления, размещены на сайте Клиники, а также предоставляются пациенту по первому требованию администратором в регистратуре.

5.5. Платные медицинские услуги предоставляются на основании договора, заключенного между пациентом (его законным представителем) и Клиникой, а также при наличии информированного добровольного согласия пациента (его законного представителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.6. Расчеты с пациентами (их законными представителями) за оказание медицинских услуг осуществляются через кассу с выдачей пациенту (его законному представителю) кассового чека.

6. Ответственность пациента за нарушение настоящих Правил

6.1. 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, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

6.2. Клиника вправе поставить вопрос о расторжении договора оказания медицинских услуг пациенту или снятии его с обслуживания, если это было обусловлено нарушением пациентом настоящих Правил.

6.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники и иным пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании или служебных помещениях Клиники, неисполнение законных требований работников Клиники, причинение морального вреда работникам, причинение вреда деловой репутации Клиники, а также материального ущерба ее

имуществу, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

6.4. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

6.5. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники и охрана Клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызывать сотрудников частного охранного предприятия и /или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

6.6. При несоблюдении пациентом медицинских предписаний или настоящих Правил, лечащий врач может отказаться, по согласованию с администрацией Клиники, от дальнейшего наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

7. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Пациентом и Клиникой

В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обратиться с жалобой, согласно порядку обращения Пациента, установленному руководством Клиники, а также, в вышестоящую организацию, страховую компанию или в суд в порядке, установленном действующим законодательством.

График приема пациентов и посетителей должностными лицами:

Директор клиники – вторник 12.00-14.00 кабинет № 502

Заместитель директора – четверг 12.00-14.00 кабинет № 504

Главный врач – вторник 10.00-12.00 кабинет № 504

8. Ответственность

За нарушение правил внутреннего распорядка, правил санитарно-противоэпидемического режима и санитарно-гигиенических норм Пациент (посетитель) может быть привлечен к административной и гражданской ответственности в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

За нарушение правил внутреннего распорядка Клиники нарушителю (Пациенту, посетителю) может быть отказано в предоставлении медицинских услуг в соответствии с:

- Федеральным законом от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 01.06.2021 г. № 852 «О лицензировании медицинской деятельности»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».