



ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

Общие положения

1.1 Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Уют Мед Клиник» (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 оказания;
 - ответственность пациента за нарушение настоящих Правил.
- 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 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.

Также подписывая Договор, Пациент подтверждает, что он уведомлен:

- о том, что граждане, находящиеся на лечении, в соответствии с Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правилами поведения пациента в Клинике.
- ознакомился с перечнем и стоимостью оказываемых услуг, а также правилами, порядками, условиями, формами оказания медицинских услуг и их оплаты.

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 по плану в 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 М 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 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, ране 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 Федеральным законом от 21 ноября 2011 года "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" и Постановлением Правительства РФ от 1.05.2023 N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006".

4.2. Защита прав потребителей осуществляется судом в соответствии со ст. 17. Закона РФ от 06.02.92 г. N 2300-I «О защите прав потребителей».

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 лицами, осуществляющими непосредственное наблюдение за здоровьем пациента, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении или главным врачом клиники..

5.6. Информацию о состоянии здоровья предоставляется Пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме .

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. Срок подготовки документов -10 (десять) дней с момента получения письменного запроса .

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- сб с 08.00 — 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. N2 2300-1; Постановление Правительства РФ от 11.05.2023 N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006"; 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, утверждённым Генеральным директором Клиники.

7.3. Информация о видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению Клиникой, 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.

7.5. За сохранность денежных средств и других материальных ценностей „принадлежащих пациентам и сопровождающим лицам ,администрация ответственности не несет .

7.6. По письменному требованию Пациента согласно Приказу Минздрава России от 31.07.2020 N 789н "Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них" предоставляется выписка из медицинской документации или копия медицинских документов без взимания дополнительной платы в срок, установленный требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации.

7.7. Ознакомление пациента с медицинскими документами осуществляется на основании запроса в соответствии с Приказом Минздрава России от 12.11.2021 N 1050н "Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента". Срок предоставления медицинских документов не превышает 10 дней с даты поступления запроса.

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».

9.Осуществление видеонаблюдения в Клинике

9.1. В помещениях Клиники осуществляется видеонаблюдение в целях контроля оказания медицинской помощи пациентам.

9.2. Задачами проведения видеонаблюдения является :

- отслеживание, фиксация, своевременная передача изображений и данных объектов в целях недопущения нарушения прав Пациентов и сотрудников Клиники;
- информационная поддержка принятия решений органами управления Клиники ;
- предоставление информации по запросам соответствующих служб и государственных органов в случаях ,предусмотренных действующим законодательством .

9.3. В случае подачи претензии со стороны Пациента врачебная комиссия имеет право использовать данные видеонаблюдения для принятия решения об обоснованности претензии Пациента .