

УТВЕРЖДЕНО
Генеральным директором
ООО «ВиДентис»
01.09.2023 г.

Жилоков З.Г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ Медицинской клиники ООО «ВиДентис»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории РФ.

1.2 Правила внутреннего распорядка (далее именуемые - Правила) определяют нормы поведения Пациентов и иных посетителей медицинской клиники ВиДентис при получении медицинских услуг с целью создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества, а также сотрудников медицинского учреждения.

1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для сотрудников и Пациентов.

1.4. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде медицинского офиса и на сайте в сети «Интернет».

II. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА.

ФОРМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДОК ИХ ОПЛАТЫ.

2.1. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане по собственному желанию могут обратиться за платной медицинской помощью в клинику.

2.2. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 103. Скорая и неотложная медицинская помощь сотрудниками Медицинской клиники «ВиДентис» не оказывается.

2.3. Оказание медицинских услуг осуществляется на основании договора об оказании платных медицинских услуг на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств.

2.4. Пациент обязан оплатить предоставленную медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.

2.5. Пациенту в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных

- медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной документ). Расчеты осуществляются путем наличных и безналичных платежей.
- 2.6. Медицинская помощь осуществляется на основании предварительной записи. Запись Пациентов на приём к специалисту осуществляется на ресепшн, как при их непосредственном обращении, так и по телефону.
- 2.7. В случае опоздания Пациента более, чем на 15 (пятнадцать) минут, клиника вправе отказать от оказания медицинской услуги.
- 2.8. В случае невозможности явки Пациент обязуется уведомить заблаговременно о своей неявке.
- 2.9. Информацию о перечне медицинских услуг; стоимости медицинских услуг; времени приёма врачей всех специальностей во все дни недели, с указанием часов приёма; подготовке к диагностическим исследованиям; времени приёма Лабораторных исследований; о порядке предварительной записи на приём к врачам; Пациент может получить по телефону, на ресепшн в устной форме.
- 2.10. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема Пациентов главным врачом и его заместителями, пациент может получить в справочном в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле клиники.
- 2.11. Сотрудники вправе отказаться в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в случае хулиганского поведения Пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала, Либо имуществу, при невыполнении Пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами и договором на оказание платных медицинских услуг.

III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

При обращении за медицинской помощью и её получении Пациент имеет право на:

- 3.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- 3.2. Информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- 3.3. Обследование, лечение и нахождение в клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- 3.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- 3.5. Перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации здравоохранения (ее структурного подразделения) **при согласии другого врача**;
- 3.6. Обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- 3.7. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- 3.8. Отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

3.9.Обращение с жалобой к должностным лицам клиники, в которой ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;

3.10.Сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

3.11.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;

3.12. Пациент вправе пригласить на прием одного родственника/иного лица, присутствие которого ему необходимо. Сопровождающее лицо обязано соблюдать следующие правила:

- соблюдать санитарно-эпидемиологические правила (надеть бахилы, при необходимости – халат, шапочку)

- подтвердить отсутствие инфекционных заболеваний (температуры, озноба и пр.)

- не препятствовать оказанию медицинской помощи

- соблюдать физическую дистанцию до врача и врачебного кресла – 1,5 метра (исключение – сопровождение в кресле ребенка до 5 лет)

- без письменного разрешения лечащего врача не снимать процесс лечения на видеокамеру/телефон

- отключить средства связи на период нахождения в медицинском кабинете.

При нарушении обозначенных правил, а также при необходимости обсуждения анкеты о здоровье пациента, лечащий врач вправе попросить сопровождающего на время покинуть медицинский кабинет. При отказе выполнить требования врача лечение может быть приостановлено до обеспечения нормальных и безопасных условий работы

Пациент обязан:

3.13. Уважительно относиться к персоналу и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

3.14. Представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесённых и наследственных заболеваниях;

3.15. Выполнять медицинские предписания;

3.16. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

3.17. Соблюдать правила внутреннего распорядка и бережно относиться к имуществу;

3.18. Подписать договор на оказание платных медицинских услуг и информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, обработку персональных данных.

3.19. Соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (вход на отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

3.20. Соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях

3.21. Не мешать отдыху других пациентов: шуметь, вести громкие разговоры, в том числе по мобильному телефону

Пациентам запрещено:

3.22. Проносить на территорию медицинского офиса огнестрельное, газовое и холодное

оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

3.23. Находиться в служебных помещениях без разрешения администрации;

3.24. Курить у центрального входа, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях;

3.25. Оставлять в помещениях медицинского офиса без присмотра детей в возрасте до 14 лет;

3.26. Размещать в помещениях медицинского офиса объявления без разрешения администрации;

3.27. Препятствовать проезду транспорта к входам в клинику;

3.28. Запрещается доступ в клинику лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, лицам, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям.

IV. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

4.1. В случае нарушения прав Пациента он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к руководителю, к главному администратору, обращение составляется в письменной форме.

4.2. Письменная претензия подаётся в следующем порядке: первый экземпляр — старшему администратору медицинского офиса, а второй экземпляр остаётся на руках у лица, подающего претензию. При этом следует получить подпись лица, принявшего претензию с указанием даты (в случае неотложной ситуации — времени подачи претензии) и подписи.

Претензия должна содержать конкретную информацию, вопросы и чётко сформулированные требования, подпись Пациента с указанием фамилии, имени, отчества, данных о месте жительства или работы (учёбы), номера телефона. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.

4.3 Ответ Пациенту на претензию предоставляется в письменном виде в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента ее подачи.

4.4. В спорных случаях Пациент имеет право обращаться в органы государственной власти, осуществляющие контроль за деятельностью организаций здравоохранения, или в суд в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

V. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту в соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме, диагностирующим врачом. 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.

5.2. Информация о состоянии здоровья Пациента сообщается членам его семьи, если Пациент в письменной форме дал разрешение о предоставлении таковых сведений членам его семьи.

5.3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья Пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении Пациентов, по состоянию здоровья не способных принять осознанное решение, — супругу(ге), а при его (её) отсутствии — близким родственникам.

5.4. В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством РФ.

VI. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ.

6.1. В случае нарушения Пациентом настоящих Правил, персонал медицинского офиса вправе отказать в визите/приеме/лечении, вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством РФ.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к персоналу, другим Пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории медицинских офисов, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального имуществу медицинской клиники, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.