

Утверждаю
Руководитель ООО МЦ «Клиника практической медицины»

Светляков И.Я.



Правила внутреннего распорядка для пациентов

Общества с ограниченной ответственностью МЦ «Клиника практической медицины», предоставляющего платные медицинские услуги

1. Общие положения

- 1.1. Правила внутреннего распорядка ООО МЦ «Клиника практической медицины» (далее Клиника) для пациентов являются организационно-правовым документом в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения – Федеральным законом от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Законом Российской Федерации от 23.04.2012г. № 390н «Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информационное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг». Платные медицинские услуги предоставляются клиникой на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке.
- 1.2. Внутренний распорядок Клиники для пациентов – это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в Клинике.
- 1.3. 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 в соответствии с порядком оказания медицинской помощи, утвержденным Министерством здравоохранения Российской Федерации.
- 1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов (и иных посетителей) включают:
 - порядок обращения пациента в клинику;
 - права и обязанности пациента;
 - порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением здравоохранения и пациентом;
 - порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- 1.5. Настоящие правила разработаны в целях создания наиболее благоприятных возможностей для получения пациентами квалифицированной и своевременной медицинской помощи, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Клиники.

Клиника оказывает платные медицинские услуги, т.е. услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования (далее – договор); В Клинике обслуживаются пациенты по договорам

добровольного медицинского страхования (ДМС), по прямым договорам с юридическими лицами.

1.6. Настоящие Правила обязательны для пациентов (и иных посетителей) Клиники.

1.7. Настоящие Правила размещаются на информационных стендах в холле Клиники в доступном для пациентов месте.

1.8. С правилами внутреннего распорядка пациент знакомится при заключении договора на оказание медицинских услуг при первичном обращении в Клинику.

2. Порядок обращения пациентов в Клинику

2.1. Справочная информация о режиме работы Клиники, расписании врачей, уровне их профессионального образования и квалификации предоставляется сотрудниками регистратуры очно и по телефону, также она размещена на информационных стендах, расположенных на территории Клиники.

Режим работы клиники: понедельник-суббота с 9:00 до 20:00, воскресенье с 9:00-18:00

2.2. При первичном обращении пациент обязан предоставить регистратору:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт либо документ, его заменяющий), полис ДМС (если пациент обращается в Клинику в рамках ДМС)

- На основании предоставленных документов регистратором составляется договор на оказание платных медицинских услуг, оформляется медицинская карта пациента, получающего помощь в амбулаторных условиях, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес места проживания, место работы, должность, контактные телефоны (мобильный, домашний, рабочий). Пациент знакомится с внесенными в титульный лист карты сведениями и подтверждает их правильность подписью.

2.3. При отказе предоставления контактного телефона администрация Клиники снимает с себя ответственность за невозможность оповещения пациента об отмене приема врача и прочих возможных изменениях.

2.4. Прием большинства специалистов осуществляется по предварительной записи по номеру телефона 8 (495) 730-24-12 или при непосредственном обращении в регистратуру.

Предварительная запись по телефону осуществляется, как правило, на услуги консультативного и диагностического характера. Запись на любые манипуляции и процедуры осуществляется при наличии направления лечащего врача Клиники либо врачей, имеющих договорные отношения с Клиникой.

2.5. Прием пациентов без предварительной записи возможен при наличии свободного интервала в расписании врача. В случае опоздания пациента на прием врачей-специалистов или диагностические исследования на 15 и более минут необходимо перенести запись на другой удобный свободный интервал в записи врача.

2.6. В случае если пациент записан на прием, но по каким-либо причинам не может явиться на прием, ему необходимо сообщить об этом по телефону 8 (495) 730-24-12

2.7. Пациент должен приходить на прием заблаговременно, не менее чем за 20 минут до начала приема при первичном обращении и не менее чем за 10 минут до начала приема при повторном обращении.

2.8. В случаях, требующих оказания экстренной медицинской помощи, прием пациентов осуществляется без предварительной записи.

2.9. В случаях возникновения сложной клинической ситуации, требующей оказания неотложной медицинской помощи или вызова скорой неотложной помощи (03, 112), врач вправе:

- изменить время начала следующего приема;
- предложить пациенту обратиться к другому специалисту (при наличии в момент обращения);
- перенести прием на другую дату и время.

2.10. Входить в кабинет следует по приглашению медицинского персонала.

2.11. Прием анализов (процедурный кабинет) осуществляется без предварительной записи строго в установленные часы, оговоренные с регистратурой Клиники и/или по телефону 8 (495) 730-24-12, по приглашению медицинского персонала.

2.12. Во время приема врача или при прохождении диагностического обследования, а также при оформлении иных медицинских документов сотрудниками Клиники мобильные телефоны пациентов и сопровождающих их лиц должны быть включены.

2.13. Дежурный врач обязан немедленно поставить в известность дежурного УВД по телефону 102 о поступлении пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий.

3. Права и обязанности пациента

3.1. Пациент имеет право на:

3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала Клиники;

3.1.2. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

3.1.3. Проведение (по его просьбе) консилиума и консультаций других специалистов (если данная услуга предусмотрена в перечне работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке);

3.1.4. Получение от медицинского персонала в доступной для него форме информации 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, связанными с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи;

3.1.5. Получение информации о своих правах и обязанностях, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

3.1.6. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

3.1.7. Предоставление информационного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся обязательным предварительным условием медицинского вмешательства;

3.1.8. Отказ от медицинского вмешательства, от выдачи и продлении листка нетрудоспособности (отказ от медицинского вмешательства, от выдачи и продлении листка нетрудоспособности с указанием возможных последствий оформляется записью в амбулаторной карте и подписывается пациентом либо его законным представителем, а также медицинским работником). В случае отказа пациента в подписании записи об отказе от медицинского вмешательства составляется соответствующий акт, который подписывается медицинскими работниками Клиники; в случае отказа от продления листка нетрудоспособности в ранее выданный листок нетрудоспособности ставится отметка о нарушении режима;

3.1.9. Получение (на основании письменного заявления пациента) медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, их копий и выписок из медицинской документации в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ». Копии результатов медицинских обследований или выписки оформляются с проставлением штампа медицинской организации или подписываются лечащим врачом и/или представителем администрации медицинской организации, заверяются личной печатью врача, выдавшего копию медицинского документа или выписку из него, и круглой печатью медицинской организации.

3.1.10. Пациент имеет и другие права, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

3.2. Пациент обязан:

- 3.2.1. неукоснительно и добросовестно выполнять настоящие Правила;
- 3.2.2. соблюдать режим работы Клиники;
- 3.2.3. соблюдать правила и нормы поведения в общественных местах;
- 3.2.4. соблюдать требования противопожарной безопасности;
- 3.2.5. строго соблюдать санитарно-эпидемиологический режим, установленный в Клинике
Верхняя одежда для временного хранения сдается в гардероб. Все посетители Клиники должны использовать бахилы (они бесплатно предоставляются при входе и в холле);
- 3.2.6. соблюдать санитарно-гигиенический режим в туалетных комнатах и помещениях общего пользования Клиники;
- 3.2.7. проявлять доброжелательное и вежливое отношение к персоналу Клиники, другим пациентам, соблюдать очередность записи на прием к врачу и на манипуляции. При некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес персонала и посетителей, врач имеет право обратиться с заявлением о прекращении наблюдения и обслуживания пациента в Клинике, по согласованию с главным врачом, в одностороннем порядке расторгнуть договор на оказание платных медицинских услуг;
- 3.2.8. нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требования и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- 3.2.9. информировать медицинский персонал Клиники (в т.ч. лечащего врача) до оказания медицинской услуги обо всех перенесенных заболеваниях, (в т.ч. ВИЧ, гепатит, сифилис и т.п.), известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях к применению каких-либо лекарственных препаратов и/или процедур, лечению в других медицинских центрах;
- 3.2.10. знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления и исход лечения;
- 3.2.11. ознакомиться с рекомендованным планом лечения, обследования и затем подписать его;
- 3.2.12. неукоснительно и добросовестно выполнять все предписания лечащего врача и указания медицинского персонала, соблюдать рекомендованную врачом схему лечения, диету и пр.;
- 3.2.13. сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- 3.2.14. не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- 3.2.15. сообщать лечащему врачу и медицинскому персоналу обо всех изменениях самочувствия при получении или после получения медицинских услуг;
- 3.2.16. выполнять требования надлежащей подготовки к исследованиям (отдельные виды функциональной и лабораторной диагностики). Информация о порядке подготовки к исследованиям доводится медицинским персоналом (указывается в направлении) или сотрудниками регистратуры при осуществлении предварительной записи, а также размещается на стендах в помещениях и на сайте Клиники. Клиника не несет ответственность за результат диагностического исследования пациента в случае ненадлежащей подготовки к его проведению.
- 3.2.17. в соответствии с Законом № 323 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» пациент обязан подписать следующие документы:
 - информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
 - отказ от медицинского вмешательства (с разъяснением возможных последствий);
 - отказ от госпитализации, оказания экстренной неотложной помощи (03, 112) с разъяснением возможных последствий;
 - аллергологический анамнез и анамнез перенесенных заболеваний (анкета здоровья);

- согласие на обработку персональных данных и другие документы (согласно действующему законодательству РФ, а также разработанные в Клинике в соответствии с ним). Не заполнение пациентом указанных форм медицинской документации препятствует оказанию медицинских услуг.

3.2.18. бережно относиться к имуществу Клиники и посетителей Клиники;

3.3. Пациентам и иным посетителям в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, других преступлений и административных правонарушений, соблюдения требований законодательства и санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Клиники, пациентов и посетителей в помещениях Клиники запрещено:

3.3.1 нарушать лечебно-охранительный режим, назначенный и рекомендованный медицинским персоналом Клиники;

3.3.2 распивать спиртосодержащие напитки, потреблять наркотические средства или психотропные вещества, находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

3.3.3 проносить на территорию Клиники ядовитые, радиоактивные, легковоспламеняющиеся и горючие жидкости, газовое, огнестрельное и холодное оружие;

3.3.4 находиться на территории Клиники с домашними животными (приводить/приносить в Клинику домашних животных);

3.3.5 пользоваться открытым пламенем (спички, зажигалки и др.);

3.3.6 курить;

3.3.7 использовать средства звукоусиления (кроме слуховых аппаратов) и прослушивать аудиозаписи или аудиотрансляции без наушников;

3.3.8 громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону; разговаривать по телефону непосредственно во время посещения специалистов Клиники, при получении процедур и т.п.;

3.3.9 находиться в пачкающей, зловонной одежде, с багажом, предметами, продуктами (в том числе напитками и мороженым в открытой таре), которые могут испачкать других посетителей Клиники, помещения и оборудование Клиники;

3.3.10 находиться в служебных помещениях Клиники;

3.3.11 иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, коробки, корзины и т.п.);

3.3.12 оставлять малолетних детей без присмотра;

3.3.13 изымать какие-либо документы со стендов и из информационных папок (за исключением специально представленных для этого рекламно-информационных материалов);

3.3.14 выносить за пределы Клиники медицинскую карту пациента, получающего помощь в амбулаторных условиях, изымать из нее какие-либо сведения;

3.3.15 размещать в помещениях и на территории Клиники объявления, рекламные материалы;

3.3.16 выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей фармацевтических компаний в целях, противоречащих требованиям ст. 74 Федерального закона от 21.11.2011 № 323 – ФЗ, или находиться в помещениях клиники в иных коммерческих целях;

3.3.17 преграждать проезд медицинского транспорта к зданию Клиники;

3.4 Пациент несет и другие обязательства, предусмотренные действующим законодательством РФ.

4. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

4.1. Подлинники медицинской документации выдаются только по официальному запросу органов дознания и следствия, прокурора и суда в связи с проведением расследования и судебного разбирательства (Федеральный закон от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации», «Врачебная тайна»).

4.2. По требованию пациента выдаются копии медицинских документов, отражающих его состояние здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны (Федеральный закон от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации», «Право граждан на информацию о состоянии здоровья»).

4.3. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту или его законному представителю лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.

4.4. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину 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. (Федеральный закон от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации»).

4.5. Копии медицинских документов выдаются пациенту на основании его письменного заявления и только при предъявлении им паспорта или иного документа, удостоверяющего личность.

4.6. Выдача результатов лабораторных и инструментальных методов обследования и выписок из амбулаторной карты представителю пациента (законному представителю, доверенному лицу) осуществляется при предъявлении документов, подтверждающих полномочия этих лиц.

5. Порядок разрешения возможных конфликтных ситуаций между Клиникой и пациентом

5.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. 59-ФЗ. В случае возникновения конфликтной ситуации пациент или его законный представитель имеет право обратиться:

- лично к дежурному администратору Клиники;
- лично к заместителю главного врача по медицинской части;
- лично к заместителю главного врача по клинико-экспертной работе;
- лично к Главному врачу;
- письменно, к Главному врачу по адресу: 127083, г. Москва, Петровско-Разумовская аллея, дом 4
- письменно, оставив запись в «Книге отзывов и предложений».

5.2. При личном обращении гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в Журнал обращения граждан. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение (с согласия гражданина) может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале обращений граждан. В остальных случаях оформляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, пациенту дается разъяснение, в каком порядке и по какому адресу ему следует обратиться.

5.4. Пациент в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее-при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись, дату.

5.5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.6. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.7. Соблюдение претензионного порядка при рассмотрении споров обязательно.

6. Ответственность сторон

6.1. Клиника и медицинский персонал при предоставлении медицинских услуг имеют право:

- расторгнуть договор на оказание медицинских услуг и отказаться от дальнейшего ведения пациента, если последний не выполняет медицинские предписания или требования настоящих Правил, Правил оказания медицинских услуг;

- Клиника вправе приостановить предоставление услуг в случае отказа и/или задержки пациентом оплаты за предоставляемые медицинские услуги (если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих);

- в случае нарушения пациентом медицинских предписаний, лечебно-охранительного режима, Правил внутреннего распорядка Клиники или иного его некорректного поведения Клиника извещает об этом потребителя-физическое лицо, страховую компанию или организацию, прикрепившую пациента на обслуживание;

- лечащий врач, по согласованию с Главным врачом, может отказаться от лечения пациента и наблюдения за ним, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих;

6.2. Пациент или его законный представитель имеет право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством (если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих);

6.3. Пациент несет ответственность за несоблюдение настоящих Правил (в т.ч. назначенного режима лечения), которое может снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

6.4. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинских услуг, неуважение к сотрудникам Клиники, другим пациентам и посетителям, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации и материального ущерба Клинике влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

6.5. Клиника обязуется прилагать все усилия для установления верного диагноза и назначения правильной схемы лечения. В то же время, ввиду постоянного наличия альтернативных планов лечения, эффективность которых не может быть точно определена на этапе лечения, Клиника не определяет назначения своих специалистов как единственно возможные. При этом в случае обращения пациента в другие медицинские учреждения и назначения врачами этих учреждений альтернативных планов лечения, пациент обязуется не предъявлять претензии Клинике до тех пор, пока ошибочность назначения не доказана в рамках медицинской экспертизы.

6.6. Клиника не несет ответственности за эффективность лечения и за любой ущерб, который может быть нанесен здоровью пациента в случае, если пациент не соблюдает рекомендаций врача-специалиста, назначившего лечение.

7. Прочее

7.1. Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, является основным учетным медицинским документом медицинской организации, оказывающей медицинскую помощь в амбулаторных условиях взрослому населению, и хранится в регистратуре (ф. 25/у, Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 15 декабря 2014 г. № 834н).

7.2. При посещении специалистов Клиники медицинские карты на руки пациенту не выдаются, а передаются из кабинета в кабинет сотрудниками Клиники.

7.3. При оказании платных медицинских услуг за счет личных средств пациентов при их непосредственном обращении в медицинское учреждение за получением справки об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы РФ оформление справки осуществляется в течение 5 (пяти) рабочих дней после поступления от плательщика заявления по установленной форме (с обязательным указанием ФИО плательщика, его ИНН, адреса места жительства, № амбулаторной карты, телефона). Справка выдается на основании документов, подтверждающих расходы, к которым относятся договор на оказание платных медицинских услуг (квитанция-договор), квитанции об оплате и чеки ККМ. Для получения справки пациент, оплативший медицинские услуги, обращается в регистратуру Клиники в часы работы бухгалтерии с 09:00 до 17:30 (понедельник-пятница) с указанными документами. Получение оформленной справки осуществляется в кассе Клиники. В подтверждение получения пациент подписывает корешок справки. По запросу плательщика (указывается в заявлении на выдачу справки) ему выдается копия лицензии Клиники.