

ПРАВИЛА

внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг

ООО «КЛИНИКА НОБИЛИ»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг ООО «КЛИНИКА НОБИЛИ» (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его законным представителем) и ООО «КЛИНИКА НОБИЛИ» (далее – Клиника, медицинская организация), при получении медицинских услуг с целью реализации прав пациента, создания благоприятных условий для получения пациентом квалифицированной и своевременной медицинской помощи.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с: Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 года № 323-ФЗ «Об основах здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским Кодексом Российской Федерации, Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 г. № 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. № 1006», Уставом ООО «КЛИНИКА НОБИЛИ», локальными актами Клиники.

1.3. Правила обязательны для всех посетителей медицинской организации (в том числа лиц, сопровождающих пациентов), персонала, пациентов (их законных представителей), а также иных лиц, обратившихся в медицинскую организацию по иным вопросам, Правила разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила должны находиться в доступном для пациента месте на информационном стенде Клиники, а также размещаться на сайте Клиники в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

1.5. Правила включают в себя:

- порядок обращения пациента в медицинскую организацию;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между медицинской организацией и пациентом;

- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы медицинской организации и ее должностных лиц; - информацию с перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.

2. Порядок обращения пациентов в ООО «КЛИНИКА НОБИЛИ»

2.1. Предоставление услуг в ООО «КЛИНИКА НОБИЛИ» осуществляется в амбулаторных условиях.

2.2. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал Клиники направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.

2.3. В случае обращения пациентов в Клинику в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, Учреждение передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.4. В случае обращения в Клинику пациента с карантинным инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на заболевание, подается экстренное извещение об инфекционном заболевании, остром профессиональном отравлении, необычной реакции на прививку (форма 058/у) в ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии».

2.5. Приём в ООО «КЛИНИКА НОБИЛИ» осуществляется ежедневно с 7.30 до 20.00. Врач вправе прервать или отложить прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.

2.6. Организация предварительной записи на прием осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру или по телефонам (8617) 30-89-59, а также через сайт ООО «КЛИНИКА НОБИЛИ» в информационно-коммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://моремед.рф>.

2.7. При входе в Клинику посетителям рекомендуется одеть бахилы или переобуться в сменную обувь.

2.8. В холодное время года посетители, пациенты (их законные представители) должны оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года. За сохранность личных вещей пациента вне гардероба администрация Клиники ответственности не несет.

2.9. При первичном или повторном обращении пациент (его законный представитель) обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт, свидетельство о рождении). При первичном обращении на пациента заводится медицинская документация, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, в гарантированных случаях анонимного обращения, предоставленное право пациенту подлежит выполнению в ООО «КЛИНИКА НОБИЛИ». Медицинская организация не несет ответственности за возможные неблагоприятные последствия, связанные с предоставлением пациентом (законным представителем пациента) недостоверных сведений при внесении их в медицинскую документацию. Медицинская карта пациенту (законному представителю пациента) не выдается, а передается в кабинет врача медицинским регистратором, в дальнейшем хранится в медицинской организации, так как является ее собственностью. Пациент (законный

представитель пациента) получает направление на прием к врачу (талон) установленной формы. Направления на диагностические исследования и медицинские процедуры подлежат выдаче лечащим врачом.

2.10. Пациент (его законный представитель) записывается на прием к врачу с учетом графика его работы и желания пациента.

2.11. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента (его законного представителя) при первой возможности.

2.12. Время, отведенное на прием пациента определено действующими расчетными нормативами.

2.13. Пациент (его законный представитель) ожидают приема врачом, проведения диагностических исследований и медицинских процедур в специально отведенных местах в помещении медицинской организации.

2.14. Пациент (его законный представитель), посетитель обязан соблюдать очередность и пропускать лиц, нуждающихся в оказании неотложной медицинской помощи, а также медицинских работников.

2.15. Пациент (его законный представитель) записанный на прием, диагностическое исследование и медицинские процедуры вне графика, ожидает персонального приглашения в кабинет.

2.16. Нахождение посетителей, сопровождающих пациента (законного представителя пациента) вне специально выделенных мест ожидания, в кабинете врачебного приема допускается только с разрешения лечащего врача.

2.17. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент (его законный представитель) обязуется уведомить Клинику в максимально короткие сроки.

2.18. Клиника осуществляет обработку персональных данных пациента (его законного представителя) исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора, в связи с чем, в соответствии со ст.6 ФЗ «О персональных данных» дополнительного согласия пациента на обработку его персональных данных не требуется. Учреждения обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

3. Права и обязанности пациентов

3.1. Права пациента Согласно Федеральному закону от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (ст. 13, 19, 20, 21, 22, 84), при обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение персонала;
- выбор врача, медицинской организации;
- медицинскую помощь в гарантированном объеме в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
- добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания медицинской помощи, от госпитализации;
- получение платных медицинских услуг, предоставляемых по его желанию при оказании медицинской помощи и платных услуг, предоставляемых дополнительно при оказании медицинской помощи;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию и нахождение в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарногигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;

- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

- 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 РФ;

- 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;

- приём главным врачом, заместителем главного врача.

- запись своей благодарности в книгу благодарностей; претензии, заявления и предложения, в жалобную книгу;

3.2. Обязанности пациента Согласно статье 27 «Обязанности граждан в сфере охраны здоровья» Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.

Пациент обязан:

- соблюдать режим работы медицинской организации;

- соблюдать правила внутреннего распорядка медицинской организации для пациентов;

- информировать своего лечащего врача об имеющихся сопутствующих заболеваниях, назначениях специалистов других лечебных учреждений, проявлений аллергических реакций;

- ознакомиться с намеченным лечащим врачом планом лечения и обследования;

- оформлять в установленном порядке информированное согласие на медицинское вмешательство, а также свой отказ от медицинского вмешательства;

- соблюдать предписанный лечащим врачом режим;

- точно и неукоснительно выполнять назначенные врачом диагностические и лечебные процедуры, не допускать прием лекарственных препаратов по своему усмотрению;

- своевременно ставить в известность лечащего врача об изменениях своего состояния здоровья, переносимости назначенного лечения; – уточнить у врача о необходимости соблюдения диеты, лечебноохранительного режима, выполнение назначений и рекомендаций врача. – соблюдать требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом медицинскому персоналу. В случае возникновения пожара или его признаков (дыма,

запаха горения или тления) немедленно сообщить об этом медицинскому персоналу покинуть помещение согласно указаниям медперсонала;

- сообщать медицинскому персоналу обо всех оставленных без присмотра предметах;

- вести себя корректно и уважительно по отношению к медицинскому персоналу и другим пациентам, находящимся на лечении. Не создавать конфликтные ситуации, отрицательно влияющие на результаты лечения.

- бережно относиться к имуществу медицинской организации, соблюдать чистоту и порядок.

- соблюдать тишину.

- соблюдать правила запрета курения в медицинском учреждении и на прилегающей территории.

- исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

- выполнять требования и предписания врача;

- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;

- бережно относиться к имуществу клиники и других пациентов;

- являться на прием к врачу в назначенные дни и часы;

- ознакомиться с Прейскурантом на платные услуги;

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и ООО «КЛИНИКА НОБИЛИ»

4.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обратиться с обращением, которое подается через регистратуру и передается на рассмотрение руководителю Клиники. Обращение может быть изложено в книге жалоб и предложений либо направлено через сайт Клиники в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

5.2. Обращение пациента рассматривается в установленные законом сроки в соответствии с Федеральным законом № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 21.04.2006г и законом РФ «О защите прав потребителей» с момента её получения Клиникой. Ответ на обращение в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время. Ответ на обращение, размещенное на сайте Клиники направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме медицинским работником, или иными должностным лицом медицинской организации. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется и законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - супругу, супруге, а при его (ее) отсутствии - близким родственникам

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

5.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям предусмотренным законодательными актами.

6. График работы специалистов и должностных лиц ООО «КЛИНИКА НОБИЛИ»

6.1. График работы ООО «КЛИНИКА НОБИЛИ» и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка медицинской организации с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

6.2. Режим работы медицинской организации и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

6.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организаций здравоохранения.

6.4. Прием пациентов главным врачом, их родственников или их законных представителей, осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на информационных стендах ООО «КЛИНИКА НОБИЛИ» или на сайте медицинской организации. Регламент работы медицинской организации утверждается главным врачом.