

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор ООО «Надежда»

А.А. Воробьева



**Правила внутреннего распорядка для пациентов
Медицинский центра «Надежда» им. А.С. Аронович**

1. Общие положения

1.1 Правила внутреннего распорядка для пациентов **Медицинского центра «Надежда» им. А.С. Аронович** (далее — **Клиника**) являются локальным нормативно-правовым актом, регламентирующим права, обязанности, правила поведения пациента в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, а также иные вопросы, возникающие между 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.

1.3 Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Клинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- график работы Клиники и ее должностных лиц;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и Клиникой;
- ответственность пациента за нарушение настоящих Правил.

***Законные представители:**

- родители, усыновители или попечители (ст. 21 и 26 ГК РФ)
- опекуны малолетних лиц (до 15 лет, если болен наркоманией до 16 лет) и совершеннолетних лиц, признанных судом недееспособными (ст. 32 ГК РФ).

Представители, действующие по доверенности:

- представители совершеннолетних, дееспособных лиц, действующие по доверенности (ст. 185 ГК РФ).

2. Порядок обращения пациентов в Клинику

2.1 Клиника является коммерческой медицинской организацией, оказывающей амбулаторно-поликлиническую и специализированную медицинскую помощь согласно лицензии [№ЛО-77-01-009545 от 25 декабря 2014 года](#). Клиника не работает в системе обязательного медицинского страхования и программах госгарантий.

2.1.1 На основании п. 3 ст. 79 ФЗ РФ от 21.11.2011 г. N323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" каждый пациент имеет возможность получить медицинскую помощь в рамках программы государственных гарантий и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в иной медицинской организации, которая осуществляет свою деятельность в сфере обязательного медицинского страхования, программах госгарантий и включена в соответствующий реестр медицинских организаций.

2.2 Медицинская помощь в Клинике осуществляется на основании предварительной записи. Организация предварительной записи пациентов на приём к врачу осуществляется в регистратуре Клиники как при непосредственном обращении, так и по телефонам (495) 603-78-12; (495) 740-75-66. Возможно оказание медицинских услуг пациентам в порядке живой очереди в случае неявки планового пациента. В случае опоздания пациента на 10 минут и более Клиника вправе перенести приём на другое время по согласованию с пациентом. В случае невозможности явки на приём пациент обязан предупредить Клинику за 3 часа до назначенного времени.

2.3 Непосредственно перед приемом врача пациент обязан обратиться в регистратуру. При первичном или повторном обращении пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность.

2.4 В регистратуре отделения Клиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся сведения о пациенте (фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, адрес по данным прописки или регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность.

2.5 При первичном обращении 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 оформляется согласие пациента (заказчика) на обработку персональных данных по утверждённой форме. Оформление вышеуказанных документов является основанием для оказания медицинских услуг пациенту.

2.6 Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в регистратуре. На руки пациенту медицинская карта не выдается. Медицинские карты пациентов, не посещающих Клинику в течение 3-х лет, передаются на хранение в медицинский архив Клиники

2.7. Информацию о перечне медицинских услуг, стоимости медицинских услуг, времени приёма врачей всех специальностей во все дни недели, с указанием часов приёма, номеров

кабинетов, о порядке предварительной записи на приём к врачам пациент может получить по телефону или в регистратуре в устной форме и наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холле Клиники.

2.8 Приём пациентов в возрасте до 15 лет осуществляется в присутствии родителей или других законных представителей пациента.

2.9 Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только по согласованию с медицинским работником данного кабинета разрешения лечащего врача и при условии выполнения требований Российского законодательства.

2.10 Категорически запрещается пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований.

2.11 Клиника вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в случае хулиганского поведения пациента, поведения пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала, либо имуществу Клиники, при невыполнении пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящим положением и договором, если таковое может привести к некачественному выполнению медицинской услуги. Клиника также вправе отказать в проведении медицинской услуги при неподписании договора об оказании платных медицинских услуг и согласия пациента (заказчика) на обработку персональных данных.

3. Права и обязанности пациента.

3.1 При обращении за медицинской помощью пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны работников Клиники и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- получение платных медицинских услуг в соответствии с Прейскурантом цен на медицинские услуги, оказываемые Клиникой;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья;
- защиту сведений о персональных данных и составляющих врачебную тайну пациента за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.
- отказ от медицинского вмешательства;

3.2 Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- предъявить оригиналы следующих документов:

- паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта;
- для законного представителя гражданина: документ, удостоверяющий личность, и документ, подтверждающий полномочия представителя;
- в случае изменения места жительства - документ, подтверждающий факт изменения места жительства;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- 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;
- выполнять назначения и рекомендации лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача, администрацию Клиники любым доступным способом об изменении (ухудшении) состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- Не оставлять ценные вещи без присмотра, за их утрату пациент несет ответственность самостоятельно;
- соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов и бережно относиться к имуществу Клиники;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: ходить в Клинике в бахилах, верхнюю одежду при приеме или процедурах оставлять на вешалках около лечебного кабинета;
- исполнять требования пожарной безопасности.

3.3 При нахождении на территории Клиники запрещается:

- курение в здании, а также на территории Клиники;
- распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;
- нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (бахил);
- громко разговаривать, шуметь;
- пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследования;
- выбрасывать мусор, отходы в непредназначенные для этого места.

4. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья

4.1 Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами Клиники. Она может 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.

4.2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

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

4.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и не может предоставляться без письменного согласия пациента другим лицам за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ.

4.5 По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья. Выдача копий и ознакомление организовывается на основании письменного заявления или по согласованию с главным врачом Клиники.

5. Порядок выдачи справок, листов нетрудоспособности пациенту

5.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается федеральным законодательством и нормативными актами Министерства здравоохранения Российской Федерации.

5.2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность больного, является установленной формы листок нетрудоспособности.

5.3. Листки нетрудоспособности выдаются лечащим врачом или врачебной комиссией в установленном порядке при предъявлении документа, удостоверяющего личность пациента.

5.4. Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность осуществляются врачом после врачебного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы.

5.5. При заболеваниях (травмах) листок нетрудоспособности выдаётся в день установления нетрудоспособности, включая выходные и праздничные дни. Не допускается его выдача за прошедшие дни, когда больному не был освидетельствован врачом.

5.6. Гражданам, нуждающимся в лечении в специализированных учреждениях здравоохранения, лечащий врач выдает листок нетрудоспособности с согласия главного врача с последующим направлением в учреждения соответствующего профиля для продолжения лечения.

5.7. В случаях, когда заболевание (травма), ставшее причиной временной нетрудоспособности, явилось следствием алкогольного, наркотического опьянения, листок нетрудоспособности выдается с соответствующей отметкой в амбулаторной карте и в листке нетрудоспособности.

5.8. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдаётся справка установленной формы.

5.9. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности заверяются печатями установленного образца.

6. График работы Клиники и её должностных лиц.

6.1. График работы Клиники, её сотрудников и должностных лиц определяется правилами внутреннего распорядка Клиники с учетом требований, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

6.2 Часы работы медицинского центра «Надежда»:

Пн-Пт с 10:00 до 20:00

Сб с 10:00 до 19:00

Вс с 10:00 до 17:00

Часы сдачи анализов:

Пн-Пт с 8:00 до 20:00

Сб с 9:00 до 19:00

Вс с 10:00 до 17:00.

6.3 Информацию о времени приёма врачей всех специальностей во все дни недели, с указанием часов приёма, номеров кабинетов, о порядке предварительной записи на приём к врачам пациент может получить по телефону или в регистратуре в устной форме и наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холле Клиники.

6.4 Прием населения (пациентов и их родственников) главным врачом или его заместителем осуществляется в каждый вторник с 15:00 до 17:00.

7. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и Клиникой.

7.1 В случае возникновения конфликтной ситуации пациент или его законный представитель имеет право обратиться:

- лично к дежурному администратору Клиники; заместителю главного врача; главному врачу;
- письменно к Главному врачу по адресу: 107589, Москва, ул. Хабаровская д.4, корп.1 или оставив запись в «Книге отзывов и предложений». Письменная претензия должна содержать конкретную информацию, вопросы и чётко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием контактных данных фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учёбы), номер телефона.

7.2 В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале обращений граждан.

7.3 Ответ на письменную претензию предоставляется в устной форме (письменном виде по желанию заявителя) в течение 10 рабочих дней с момента регистрации жалобы.

8. Ответственность за нарушение Правил.

8.1. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, госпитализации, за несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут повлечь за собой невозможность завершения его лечения в срок и/или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

8.2. В случае нарушения пациентом и иными посетителями настоящих Правил, работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции

8.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях Клиники влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.