

Утверждены приказом директора
ООО «Ваш доктор»
от 24 июля 2017 г. № 9 о/д

**ПРАВИЛА
ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ООО «ВАШ ДОКТОР»
ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ**

(ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ)

2017 г.

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка ООО «Ваш доктор» для пациентов (далее - «Правила») являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере охраны здоровья поведение пациента во время нахождения в медицинской организации - ООО «Ваш доктор» (далее в целом - Клиника), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (законным представителем пациента) и Клиникой.

1.2. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику.

1.3. Настоящие Правила разработаны для реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества, а также удобного и комфортного пребывания в Клинике его пациентов и посетителей.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациентов в Клинику;
- права и обязанности пациентов;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой;
- график работы Клиники и ее должностных лиц;
- информацию о перечне видов медицинских услуг и порядке их оказания;
- ответственность пациента за нарушение настоящих Правил.

1.5. С Правилами можно ознакомиться в регистратуре Клиники. Факт ознакомления с настоящими Правилами подтверждается пациентом (его законным представителем) путем проставления подписи в договоре на оказание платных медицинских услуг.

2. Порядок обращения пациентов в Клинику

2.1. Клиника является медицинской организацией, оказывающей платные медицинские услуги в соответствии с перечнем услуг, указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности.

2.2. В Клинику обращаются пациенты, нуждающиеся в плановом специализированном квалифицированном обследовании и лечении.

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.

2.4. Прием пациентов производится в кабинетах Клиники, где созданы все необходимые условия для своевременного осмотра, обследования и оказания качественных медицинских услуг, а также на дому при вызове медицинского работника из Клиники.

2.5. При необходимости оказания медицинской помощи в амбулаторных условиях пациент обращается в сервисную службу (регистратуру) Клиники, обеспечивающую регистрацию пациентов на первичный прием к врачу. Предварительная запись на прием к врачу осуществляется как при непосредственном обращении пациента, так и по телефону. При первичном обращении в сервисной службе (регистратуре) на пациента оформляется медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных

условиях. При записи на прием к врачу пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество, дату рождения и номер телефона.

2.6. В указанное время пациенту необходимо явиться на прием для получения мед.услуги. Непосредственно перед приемом врача пациент обязан обратиться в регистратуру Клиники.

2.7. При первичном обращении в Клинику пациент (его законный представитель) предоставляет документ, удостоверяющий личность. В регистратуре Клиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного (форма 025/-04), в которую вносятся сведения о пациенте. Одновременно с оформлением медицинской карты между пациентом и Клиникой заключается договор об оказании платных медицинских услуг, пациент знакомится с настоящими Правилами. Подписание договора означает, что пациент с настоящими Правилами ознакомлен и обязуется их выполнять.

2.8. В соответствии с необходимым предварительным условием медицинского вмешательства, установленным ст. 20 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны граждан Российской Федерации», Клиникой (за исключением случаев, установленных указанным законом) оформляется информированное добровольное согласие гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

2.9. Пациенты без предварительной записи принимаются после пациентов с предварительной записью, либо в свободное время между приемами пациентов с предварительной записью.

2.10. Информацию о времени приема врачей всех специальностей с указанием часов приема и номеров кабинетов, а также о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема граждан главным врачом Клиники, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - на информационном стенде, расположенных в помещении Клиники, а также на сайте Клиники в сети «Интернет».

Для удобства пациентов о времени приема пациент получает SMS-уведомление с указанием фамилии врача и времени явки к врачу.

Направления на медицинские процедуры (консультации к врачам-специалистам, осмотры и пр.) выдаются лечащим врачом.

2.11. Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Клиники.

2.12. Прием пациентов в возрасте до 18 лет осуществляется в присутствии родителей или других законных представителей пациентов.

2.13. Пациентам категорически запрещается пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований или консультации врача.

2.14. Выдача листков нетрудоспособности производится лечащим врачом в соответствии с порядком выдачи листков нетрудоспособности.

2.15. 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 настоящих Правил.

3. Права и обязанности пациентов

3.1. Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральными законами от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

3.2. При обращении за медицинской помощью и ее получением пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- качество и безопасность медицинской услуги;
- полную и достоверную информацию о медицинской услуге;
- оказание медицинской услуги в установленный срок;
- выбор лечащего врача из числа работающих в Клинике и замену его в процессе лечения;
- обследование, диагностику, лечение и нахождение в Клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи, а также морального вреда;
- взыскание неустойки за просрочку оказания услуги;
- обращение в установленном порядке с жалобой к должностным лицам Клиники, к директору Клиники, к должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение работниками Клиники 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 законодательством;
- предоставление в письменной форме своих предложений по совершенствованию деятельности Клиники.
- судебную защиту нарушенных прав пациента.

3.3. Пациент обязан:

- соблюдать внутренний распорядок, режим работы Клиники, тишину, чистоту и порядок;
- помнить, что роль пациента в лечении необыкновенно важна и сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- выполнять требования и предписания врача;
- соблюдать рекомендуемую врачом диету;
- своевременно (до начала получения медицинской помощи) оформлять в установленном порядке информированное добровольное согласие и при оформлении информированного добровольного согласия (п.6 настоящих Правил) информировать медицинский персонал в случае непонимания или неполного понимания предстоящего вида медицинского вмешательства;
- информировать медицинский персонал в случае непонимания или неполного понимания предстоящего вида медицинского вмешательства;
- своевременно оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, а также отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- уважительно относиться к медицинскому и обслуживающему персоналу, проявлять

доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам и посетителям Клиники;

- при нахождении на лечении соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности, и настоящие Правила, а также приходить на прием к врачу и на процедуры в назначенное время, а в случае опоздания ставить об этом в известность врача или администратора Клиники; выполнять предписания врача, своевременно сообщать врачу о прекращении назначенного лечения, об обращении к другим врачам по поводу возникших новых проблем;
- бережно относиться к имуществу Клиники и других пациентов и посетителей;
- исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, необходимо немедленно сообщить об этом персоналу Клиники;
- оплатить Клинике стоимость медицинских услуг по действующему на момент оказания услуг прейскуранту, по факту обращения;
- представлять лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, полную достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- своевременно являться на прием к врачу или на процедуру.

3.4. В помещениях Клиники запрещается:

- нахождение (в сезонное время) в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- курение в здании, помещениях и на территории Клиники;
- распитие спиртных напитков; употребление наркотических средств, психотропных и иных токсических веществ; иные действия, направленные на ухудшение состояния своего здоровья;
- появление в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, за исключением необходимости получения экстренной и неотложной медицинской помощи;
- пользование служебными телефонами;
- проведение аудио- и видеозаписей, а также кино- и фотосъемок в помещениях и на территории Клиники.

4. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии, форме лечащим врачом или иными должностными лицами Клиники. 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. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи только с письменного согласия пациента.

4.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

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

4.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации пациента, составляет врачебную тайну и не может предоставляться третьим лицам без письменного согласия пациента (его законного представителя).

4.5. В соответствии со статьей 3 Федерального закона от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных» информация, содержащаяся в амбулаторной карте является персональной информацией пациента, и лица, виновные в нарушении требований настоящего закона, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации (статья 13.11. Кодекса РФ об административных правонарушениях от 30.12.2001г. № 195-ФЗ предусматривает ответственность за нарушение установленного законом порядка сбора, хранения, использования или распространения информации о гражданах (персональных данных)).

5. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

5.1. Выдача справок, выписок из медицинской документации, медицинские заключения производится в соответствии с Порядком выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений, утвержденным приказом Минздравсоцразвития РФ от 02.05.2012г. № 441н.

5.2. Справки, выписки из медицинской документации, медицинские заключения выдаются пациентам (их законным представителям) при их личном обращении за получением указанных документов в Клинику при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

5.3. В случаях, предусмотренных частью 4 статьи 13 Федерального закона от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», медицинские заключения выдаются без согласия пациента или его законного представителя органам, организациям, суду, имеющим право на получение сведений о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иных сведений, полученных при его медицинском обследовании и лечении, которые составляют врачебную тайну.

5.4. Справки выдаются лечащим врачом или другими врачами-специалистами, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении пациента, на основании записей в медицинской документации пациента либо по результатам медицинского обследования.

5.5. Медицинские заключения выдаются гражданам по результатам проведенных медицинских освидетельствований, медицинских осмотров, диспансеризации, решений, принятых врачебной комиссией, а также в иных случаях, когда законодательством Российской Федерации предусматривается наличие медицинского заключения.

5.6. Выдача листков нетрудоспособности производится в соответствии с Порядком выдачи листков нетрудоспособности, утвержденным приказом Минздравсоцразвития РФ от 29.06.2011г. № 624н.

5.7. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляется лечащим врачом после личного осмотра и подтверждается записью в медицинской карте пациента, с обоснованием временной нетрудоспособности пациента.

5.8. В случае заболевания учащихся школ и училищ, студентов средних и высших профессиональных учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

5.9. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента (его законного представителя) ему предоставляются выписки из медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны, по письменному заявлению на имя главного врача Клиники. Порядок ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья

пациента осуществляется в соответствии с приказом Минздрава России от 29.06.2016 N 425н.

6. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой

6.1. Споры и конфликты, возникшие между пациентом и Клиникой, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.2. Защита прав пациентов осуществляется в соответствии с Федеральными законами от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

6.3. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая в письменном виде подается через регистратуру (под расписку администратору) и передается на рассмотрение директору Клиники, либо лично директору Клиники. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге отзывов и предложений, либо направлена заказным или ценным письмом. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту (его законному представителю) необходимо оставить номер контактного телефона и адрес, по которому необходимо направить ответ.

6.4. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 30-ти дней с момента ее получения Клиникой. Ответ на претензию (жалобу) в письменном виде направляется пациенту (его законному представителю) по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично (его законному представителю) в согласованное время. На претензию (жалобу), направленную по электронной почте, ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом (его законным представителем).

6.5. Не получив ответа на претензию (жалобу) в тридцатидневный срок либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет пациента (его законного представителя), он вправе обратиться в контролирующие органы либо в суд.

7. График работы Клиники и ее должностных лиц

7.1. График работы Клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Клиники с учетом условий, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Информация о расписании работы подразделений и врачей-специалистов Клиники предоставляется пациентам без ограничений по первой просьбе.

7.3. Прием пациентов директором или главным врачом Клиники осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре Клиники у администратора.

8. Информация о перечне видов медицинских услуг и порядке их оказания

8.1. Платные медицинские услуги предоставляются Клиникой на основании перечня услуг, составляющих медицинскую деятельность, и указанных в Лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной Клинике в установленном порядке.

8.2. Порядок и условия предоставления платных медицинских услуг населению определяются в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», «Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012г. № 1006, Уставом Клиники.

8.3. Платные медицинские услуги предоставляются по ценам в соответствии с действующим Прейскурантом, утвержденным директором Клиники.

8.4. Информация о видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению Клиникой, а также порядок и условия их предоставления, размещены на сайте Клиники, а также предоставляются пациенту по первому требованию администратором в регистратуре.

8.5. Платные медицинские услуги предоставляются на основании договора, заключенного между пациентом (его законным представителем) и Клиникой, а также при наличии информированного добровольного согласия пациента (его законного представителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

8.6. Расчеты с пациентами (их законными представителями) за оказание медицинских услуг осуществляются через кассу с выдачей пациенту (его законному представителю) на руки кассового чека.

9. Ответственность пациента за нарушение настоящих Правил

9.1. 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, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

9.2. Клиника вправе поставить вопрос о расторжении договора оказания медицинских услуг пациенту или снятии его с обслуживания, если это было обусловлено нарушением пациентом настоящих Правил.

9.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники и иным пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании или служебных помещениях Клиники, неисполнение законных требований работников Клиники, причинение морального вреда работникам, причинение вреда деловой репутации Клиники, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

9.4. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

9.5. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники и охрана Клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызывать сотрудников частного охранного предприятия и /или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

9.6. При несоблюдении пациентом медицинских предписаний или настоящих Правил, лечащий врач может отказаться, по согласованию с администрацией Клиники, от дальнейшего наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

10. Заключительные положения

10.1. Настоящие Правила вступают в силу с момента их утверждения и действуют до вступления в силу новой редакции.

10.2. Изменения в настоящие Правила вносятся в виде утверждения директором Клиники новой редакции.