

ПРАВИЛА
внутреннего распорядка для пациентов и посетителей
ООО «НЕВРОМЕД»

1. Общие положения.

1.1 Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациентов и посетителей, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (или его законным представителем) и ООО «НЕВРОМЕД» (далее - Клиника).

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации в целях реализации предусмотренных законом прав и законных интересов пациента и создания наиболее благоприятных возможностей оказания своевременной медицинской помощи надлежащего качества.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и посетителей, а также третьих лиц, обратившихся в Клинику с целью получения медицинской помощи.

1.3. Ознакомление с условиями настоящих Правил осуществляется путём размещения их в общедоступных для ознакомления местах, а также в случаях, предусмотренных внутренними локальными актами, путём письменного ознакомления с их содержанием под роспись.

1.4. Настоящие Правила включают:

- порядок обращения пациентов в Клинику и условия оказания медицинской помощи;
- правила поведения пациентов и посетителей на территории/помещениях Клиники, права и обязанности пациента в сфере охраны здоровья;
- порядок получения информации о состоянии здоровья пациента;
- режим и график работы Клиники и ее должностных лиц;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (или его законным представителем) и Клиникой;
- информацию о Перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;
- ответственность за нарушение Правил.

1.5. Правила размещаются для всеобщего ознакомления в доступном для посетителей месте на постоянно действующем информационном модуле (стойке, стенде), в информационных папках в холле Клиники.

2. Порядок обращения пациентов в Клинику и условия оказания медицинской помощи.

2.1. Клиника является медицинской организацией, оказывающей медицинскую помощь для граждан и организаций на платной основе, за исключением случаев, прямо предусмотренных действующим законодательством.

2.2. Организация предварительной записи пациентов на прием, консультацию, обследование к врачам Клиники осуществляется:

2.2.1. При непосредственном личном обращении;

2.2.2. Дистанционно: по телефону информационной стойки - +7 978 012-75-12; +7 939 555-97-83, через сайт, мобильное приложение и мессенджеры Клиники.

2.3. При первичном обращении в Клинику для получения медицинской помощи пациенту (его законному представителю) необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт, иное).

2.4. Прием пациентов в возрасте до 15 лет осуществляется с письменного согласия родителя или иного законного представителя лица, установленного частью 2 статьи 54 Федерального Закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

2.5. На информационной стойке Клиники при первичном обращении пациента оформляется договор на оказание платных медицинских услуг, первичная медицинская документация, в том числе медицинская карта, которая является основным медицинским документом долгосрочного ведения, имеющим юридически значимую силу и носящим служебный характер.

2.6. Клиника вправе установить предоплату стоимости платной медицинской услуги, которая вносится до начала её оказания. Способ оплаты (наличные, банковская карта, безналичный перевод) указывается в договоре на оказание платных медицинских услуг.

2.7. Медицинская карта является собственностью Клиники и должна храниться в течение 25 лет со дня последнего обращения в Клинику. Медицинская карта на руки пациенту не выдается. Доставка медицинской карты в кабинеты приема врачей специалистов осуществляется работником Клиники.

2.8. Не допускается самовольный вынос медицинской карты без письменного согласования с администрацией Клиники, хранение на дому, передача ее в другие медицинские учреждения, третьим лицам, кроме случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

2.9. При опоздании на приём к лечащему врачу более чем на 15 минут Клиника вправе отказать в оказании плановой услуги в текущий день и предложить перенести приём на другую дату. При неоднократных (трех и более раз) опозданиях или неявках, в т.ч. без предупреждения, медицинская организация может ограничить возможность предварительной записи – дистанционно, а также установить условие о предоплате стоимости платной медицинской услуги.

2.10. Пациент ожидает время приема в холле Клиники, в кабинет проходит только по приглашению медицинской сестры/врача/администратора.

2.11. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, главным врачом или иным ответственным лицом предпринимаются все меры для переноса/предоставления пациенту иного удобного времени и даты приема.

2.12. При задержке планового приема врачом более чем на 30 минут по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам, ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, лечение в назначенное время у другого свободного специалиста, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.

2.13. При состоянии здоровья гражданина, требующем оказания медицинской помощи в экстренной форме, при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении

3. Сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг.

3.1. Срок ожидания предоставления платных медицинских услуг определяется внутренними документами Клиники, размещенными на информационных стендах, а также условиями договора на оказание платных медицинских услуг.

3.2. Сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг зависят от графика работ конкретного медицинского работника, характера и эксклюзивности медицинской услуги, времени для подготовки пациента к медицинской услуге, а также от организационно-возможности проведения медицинского вмешательства. Среднее время ожидания предоставления платных медицинских услуг определяется условиями договора на оказание платных медицинских услуг и оговаривается в момент его заключения. Срок предоставления платных медицинских услуг устанавливается договором об оказании платных медицинских услуг в зависимости от индивидуального объема оказываемых услуг.

4. Правила поведения пациентов и посетителей на территории Клиники. Права и обязанности пациентов.

4.1. Объем прав и обязанностей пациентов определяется в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об охране здоровья граждан Российской Федерации».

4.2. При обращении за медицинской помощью и ее получении 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 и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, 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;
- выбор лечащего врача;
- перевод к другому лечащему врачу по согласованию с руководством Клиники при наличии согласия другого врача;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам Клиники, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведениях, полученных при обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- получение в доступной 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;
- получение справки о стоимости медицинской помощи.

4.3. Пациенты обязаны:

- заботиться о сохранении своего здоровья;
- представлять медицинскому работнику Клиники, оказывающему медицинскую помощь известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- выполнять медицинские предписания лечащего врача;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать режим лечения и настоящие Правила;
- по требованию должностного лица Клиники предоставить документ, удостоверяющий личность, а в случае законного представителя – документ, удостоверяющий полномочия законного представителя;
- оповестить Клинику и ее должностных лиц заблаговременно, не позднее чем за сутки об отмене приема;
- надлежащим образом выполнять обязательства, принятые им согласно условиям Договора на оказание платных медицинских услуг.

4.4. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- проносить в помещения Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной и понятной форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами Клиники.

5.2. Информация 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.

5.3. Информация о состоянии здоровья пациента не может быть предоставлена против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация сообщается в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, 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.

5.4. 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 неспособных принять осознанное решение, - супругу (супруге), а при его (ее) отсутствии – близким родственникам.

5.5. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья производится соответствующая запись в его медицинской карте.

5.6. Информация, содержащаяся в медицинской карте, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

6. Режим и график работы Клиники и ее должностных лиц.

6.1. График работы Клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего распорядка клиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

6.2. Режим работы Клиники 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. График и режим работы утверждаются администрацией Клиники.

6.4. Прием граждан (пациентов и их родственников) осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на информационных стендах.

7. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (или его законным представителем) и Клиникой.

7.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7.2. В случае возникновения претензий, конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу или обратиться к администрации Клиники в письменном виде.

7.3. При личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал «Регистрации обращений граждан».

7.4. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале «Регистрации обращений граждан». В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.5. Письменное обращение гражданина, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. Регистрация письменных обращений производится в соответствующем журнале.

7.6. При неэффективности обращения (несвоевременности получения ответа; неудовлетворении ответом и т.д.) пациент (или его законный представитель) может обращаться повторно.

7.7. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (желательно полностью), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

7.8. Письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

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

7.10. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8.1. Платные медицинские услуги, а также порядок и условия их предоставления установлены в соответствии со статьей 84 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», иными нормативными правовыми актами, организационными распорядительными документами Российской Федерации, регламентирующими деятельность лечебных учреждений по организации платных медицинских услуг.

8.2. Право оказания платных медицинских услуг предусмотрено регистрационными и разрешительными документами Клиники.

8.3. Клиника обязана обеспечивать граждан доступной и достоверной информацией о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, условиях предоставления.

8.4. Платные медицинские услуги в Клинике оказываются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан только:

- при согласии гражданина, который должен быть предварительно уведомлен в понятной и доступной форме;

- при наличии информированного добровольного согласия на предоставление платных медицинских услуг, которые оформляются в Медицинской карте пациента и договоре на оказание платных медицинских услуг. Без согласия пациента (заказчика) исполнитель (Клиника) не вправе предоставлять медицинские услуги на платной основе.

8.5. Пациент, пользующийся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов непосредственно участвующих в оказании платных услуг.

8.6. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме стандарта оказания медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо по просьбе пациента (потребителя) в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

8.7. При получении платных услуг отношения между пациентом (заказчиком) и исполнителем (Клиникой) оформляются Договором на оказание платных медицинских услуг (далее Договор). Договор составляется в 2 экземплярах, один из которых находится в Клинике, второй – у пациента (заказчика). В случае, если заказчиком является юридическое лицо Договор составляется в 3 экземплярах, один из которых находится в Клинике, второй - пациента, третий - у заказчика.

Отказ пациента (заказчика) предоставить свои персональные данные (предоставление недостоверных персональных данных) является основанием для отказа в заключении Договора. В случае отказа пациента (заказчика) от дачи согласия на обработку персональных данных ему в соответствии с требованиями действующего законодательства разъясняются юридические последствия отказа.

8.8. При предоставлении платных медицинских услуг должны соблюдаться порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации. При оказании пациенту платных услуг врачом Клиники, в установленном порядке, заполняется первичная медицинская документация. После оказания платных услуг пациенту (заказчику), по его желанию, выдаётся медицинское заключение, если характер услуг предусматривает выдачу заключения.

8.9. Стоимость услуг, а также иные условия оказания платных медицинских услуг устанавливаются путём размещения на информационном стенде соответствующей информации, и могут быть включены в условия договоров об оказании платных медицинских услуг при их заключении. Пациенту (заказчику) предоставляется возможность ознакомиться с указанной информацией при обсуждении условий Договора.

8.10. Информация о платных видах медицинских услуг, оказываемых Клиникой, а также

9. Ответственность за нарушение правил.

9.1. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинской 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 и отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

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

9.3. В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в объёме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками Клиники, а в случаях неисполнения их требования сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов.

9.4. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба ее имуществу, влекут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.