

Приложение № 1
К приказу от «01» сентября 2023 г. № 53-од

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», "О защите прав потребителей", иными нормативными актами (далее – Правила) ООО «КДЛ на Измайлова» (далее – Клиника) – это регламент, определяющий порядок обращения потребителя медицинских услуг в Клинику, его права и обязанности, правила поведения в Клиники, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации и распространяющий свое действие на всех лиц, обращающихся за медицинской помощью.

Настоящие Правила обязательны для персонала и 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.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- Общие положения
- Порядок обращения пациента;
- Права и обязанности пациента;

- Правила поведения пациентов и их законных представителей в Клинике;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Клиникой и пациентом;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в Клинике.

1.4. С правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно.

1.5. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

2.1. В Клинике оказывается медицинская помощь в амбулаторных условиях, условиях дневного стационара, в стационарных условиях.

2.2. Медицинская помощь в Клинике оказывается:

- на платной основе;
- в рамках добровольного медицинского страхования (по полису ДМС)
- в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам РФ медицинской помощи (по полису ОМС). Согласно Федеральному закону от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

2.3. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру Клиники, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу.

Режим работы Клиники:

Поликлиника - с понедельника по пятницу с 9.00 до 20.00 час., в субботу с 9.00 до 14.00 час.;

Дневной стационар – с 9.00 до 21.00 час.;

Стационар – с понедельника по воскресенье -круглосуточно
2.4. Прием пациентов врачами Клиники проводится согласно графика, который размещен на стенде у регистратуры Клиники и на сайте Клиники в сети «Интернет» izmailov-clinik.ru.

2.5. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру или по телефонам 8 (8412) 234-773, 8 (8412) 200-403, а также через сайт Клиники в сети «Интернет» izmailov-clinik.ru.

2.6. При входе в Клинику пациенту рекомендуется одеть бахилы или переобуться в сменную обувь.

2.7. В холодное время года пациент должен 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.

2.8. Для получения медицинской услуги пациенту необходимо обратиться к администратору (ресепшн) для оформления медицинской карты (если пациент обратился впервые) и получения информации в связи с заключением договора на предоставление медицинских услуг.

2.9. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.

2.10. При возникновении причин изменения даты и/или времени оказания услуг или отмены назначенного приёма, пациент обязан оповестить по телефону администраторов Клиники не менее, чем за 2 (Два) часа до времени начала оказания услуг. Опоздавший пациент считается не явившимся. Он должен обратиться к администратору для осуществления перезаписи и может быть принят только при наличии свободного времени у врача.

2.11. При обращении в Клинику пациент предоставляет документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес фактического места жительства и контактный телефон.

Для получения услуги по полису ОМС пациент должен предоставить администратору Клиники паспорт и полис обязательного медицинского страхования.

Для получения медицинской помощи по добровольному медицинскому страхованию пациент должен предоставить администратору Клиники паспорт, полис ДМС и гарантийное письмо страховой компании.

2.12. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

2.13. Учреждение осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора. Учреждения обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников Клиники и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

3.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, образовании и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

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

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

3.1.5. Перевод к другому лечащему врачу;

3.1.6. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

3.1.7. Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

3.1.8. Обращение с жалобой к должностным лицам Клиники;

3.1.9. 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 законодательными актами;

3.1.10. 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;

3.2. Пациент обязан:

3.2.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

3.2.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью;

3.2.3 Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;

3.2.4. Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях; пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.

3.2.5. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;

3.2.6. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

3.2.7. Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов Клиники;

3.2.8. Бережно относиться к имуществу Клиники;

3.2.9. Пациент обязан соблюдать настоящие правила (ст.27 п.3 федерального закона №323-ФЗ) и правила пожарной безопасности.

3.2.10. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры или медицинской сестре.

Не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом своих обязанностей.

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В УЧРЕЖДЕНИИ

4.1. Категорически запрещается:

- курение на крыльце, а также в любых помещениях Клиники;
- громко разговаривать, шуметь, оставлять без присмотра маленьких детей;
- грубить персоналу Клиники или иным лицам, находящимся в Клиники; либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
- при некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев);
- нахождение сопровождающих, кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.2. В помещениях Клиники необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся в холле Клиники. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!

- 4.3. Рекомендовано соблюдать правила личной гигиены.
- 4.4. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.
- 4.5. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры или медицинской сестре.
- 4.6. Не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом своих обязанностей. 4.7. При нахождении на стационарном лечении пациенту запрещено хранить в палате верхнюю одежду, использовать электронагревательные приборы и употреблять продукты не предусмотренные рационом питания.
- 4.8. Пациент обязан поддерживать чистоту и порядок в палате. Соблюдать правила пользования бытовыми приборами, санитарной комнатой. Бережно обращаться с мебелью и предметами обихода Клиники, принимать посетителей строго в установленные часы.
- 4.9. Выписка пациентов из Клиники производится лечащим врачом. При самовольном уходе пациента из Клиники, его поведение будет расцениваться как добровольный отказ от медицинской помощи с последствиями, за которые Клиника ответственности не несет.
- 4.10. Персонал Клиники имеет право удалить пациента из Клиники в случае несоблюдения изложенных правил поведения.
- 4.11. В целях предупреждения террористических актов в Клинике расположены камеры видеонаблюдения.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ УЧРЕЖДЕНИЕМ И ПАЦИЕНТОМ

- 5.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обратиться с обращением, которое подается через регистратуру и передается на рассмотрение генеральному директору. 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.

5.3. Пациент имеет право направить обращение (жалобу) в органы государственной власти и организации(Управление федеральной службы в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Пензенской области, адрес: г. Пенза, ул. Лермонтова, 36; Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Пензенской области, г. Пенза, пр. Победы, 13; Общественная организация «Пензенский союз потребителей городской» г. Пенза, ул. Пушкина, 29а-102) Информацию о форме и способах направления обращений размещается на официальных сайтах «Интернет» указанных органов в разделе «Обращения граждан».

6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

6.1. 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, диагнозе, методах лечения, об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях. Выписка выдается бесплатно. Копии медицинских

документов, отражающих состояние здоровья Пациента, выдаются ему Исполнителем в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения РФ от 31 июля 2020 г. № 789н "Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них".

Результаты определенных исследований в связи с технологическими особенностями их выполнения могут быть выданы только через 10-15 дней.

Копии медицинских документов, отражающих состояние здоровья Пациента, выдаются ему Исполнителем в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения РФ от 31 июля 2020 г. № 789н "Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них".

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

6.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ РЕЗУЛЬТАТОВ ЛАБОРАТОРНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ, СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

7.1. Порядок выдачи документов, выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

7.2. Копии медицинских документов, отражающих состояние здоровья Пациента, выдаются ему Исполнителем в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения РФ от 31 июля 2020 г. № 789н "Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них".

Результаты определенных исследований в связи с технологическими особенностями их выполнения могут быть выданы только через 10-15 дней.