

Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг

Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг (далее Правила) разработаны в соответствии с Федеральным Законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 г. N 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. n 1006» и иными нормативными документами ООО «Мед Эксперт».

Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг включают:

- общие положения
- порядок обращения пациента;
- правила поведения пациентов и их законных представителей в Учреждении;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Учреждением и пациентом;
- соблюдение врачебной тайны и порядок получения информации о состоянии здоровья пациента
- информация о перечне видов медицинских услуг и порядке их оказания
- ответственность пациента за нарушение настоящих Правил.

1. Общие положения

1.1 Правила ООО «Мед Эсперт» (далее – Учреждение) являются организационно-правовым документом для пациентов.

Правила – это регламент, определяющий порядок обращения потребителя медицинских услуг в Учреждение, его права и обязанности, правила поведения в Учреждении, 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 Учреждение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.2. Медицинская помощь при предоставлении платных медицинских услуг организуется и оказывается:

- в соответствии с положением об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи;
- в соответствии с порядками оказания медицинской помощи,
- с учетом стандартов медицинской помощи
- на основе клинических рекомендаций;

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в Учреждении, а так же лиц, их сопровождающих.

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

Правила размещены на сайте Учреждения и информационной стойке.

1.5. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законными представителями несовершеннолетних посетителей являются их родители и опекуны.

2. Порядок обращения потребителя медицинских услуг

2.1. В Учреждении в соответствии с Договором на оказание платных медицинских услуг предоставляется первичная, в том числе доврачебная, врачебная и специализированная медицинская помощь, организуются и выполняются работы (услуги) в амбулаторных условиях

2.2. В случаях обращения граждан в состоянии, требующем срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью), медицинские работники Учреждения оказывают экстренную (неотложную) медицинскую помощь в пределах имеющихся возможностей, организуют вызов бригады скорой медицинской помощи с последующим направлением в лечебное учреждение по профилю возникшего состояния

2.3. В случае обращения пациентов в Учреждение, 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 пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациент направляется в медицинское учреждение по профилю инфекционные заболевания.

2.5. Особенности внутреннего распорядка Учреждения при оказании амбулаторной медицинской помощи:

- Учреждение не работает в системе ОМС.
- непосредственно перед приемом врача пациент обязан обратиться в регистратуру Учреждения.
- при первичном обращении в Учреждение пациент представляет документ, удостоверяющий личность. В момент обращения пациента, между пациентом и Учреждением заключается Договор на оказание платных медицинских услуг, заводится медицинская карта для оформления которой пациент сообщает свои паспортные данные.
- письменный договор с пациентом на оказание услуг по форме, утвержденной в Учреждении, заключается от имени Учреждения. Внесение изменений в Договор, как правило, не допускается.
- при заключении Договора пациент сообщает свои персональные данные: Ф.И.О., возраст, адрес места жительства и контактный телефон, иные сведения согласно условиям Договора на оказание платных медицинских услуг.
- учреждение осуществляет обработку персональных данных пациента в целях исполнения заключенного с ним договора, в связи с чем, в соответствии со ст.6 Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» пациент предоставляет согласие на обработку своих персональных данных. Учреждение обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

2.6. Предварительная запись граждан на прием к врачам-специалистам и медицинские манипуляции осуществляется:

- при непосредственном обращении в регистратуру Учреждения;
- через контактный центр по телефонам Учреждения;

- на сайте Учреждения;

2.7. Информация о расписании/графике работы Учреждения предоставляется пациенту сотрудниками регистратуры или по телефону сотрудниками контактного центра Учреждения по первому запросу, без ограничений.

В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств Учреждение берет на себя обязательства по предоставлению услуги в другое удобное для пациента время.

2.8. Лицам, не достигшим возраста пятнадцати лет, а так же несовершеннолетним в возрасте старше пятнадцати лет или больным наркоманией несовершеннолетним в возрасте старше шестнадцати лет или лицам, признанным в установленном законом порядке недееспособными, если такое лицо по своему состоянию не способно дать согласие на медицинское вмешательство, медицинская помощь оказывается при наличии информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство одного из родителей или иного законного представителя, за исключением экстренных случаев.

2.9. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете врача допускается только с согласия пациента, с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний.

2.10. Во время пребывания в Клинике пациенту и сопровождающим его лицам необходимо перевести мобильный телефон на беззвучный режим. Категорически запрещается пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований или консультации врача.

2.11. Пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство в соответствии со ст. 20 Федерального Закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». В случае отказа от медицинского вмешательства пациент подписывает отказ от медицинского вмешательства в соответствии со ст. 20 Федерального Закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

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

2.13. При входе в Учреждение пациенту рекомендуется одеть бахилы или переобуться в сменную обувь.

2.14. 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 Учреждения ответственности не несет.

3. Правила поведения пациентов и их законных представителей в учреждении

3.1. Категорически запрещается:

- курение на крыльце, а также в любых помещениях Учреждения;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- грубить персоналу Учреждения или иным лицам, находящимся в Учреждении; 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 оказании медицинской услуги;

3.2. В помещениях Учреждения необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в специально установленные контейнеры с мусорными мешками. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!

- 3.3. Рекомендовано соблюдать правила личной гигиены.
- 3.4. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты.
- 3.5. Накануне инвазивного вмешательства пациент обязан подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.
- 3.6. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры или медицинской сестре.
- 3.7. Персонал Учреждения имеет право удалить пациента из Учреждения в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

4. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Учреждением и пациентом

- 4.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель):
- может обратиться с письменным обращением, которое подается через регистратуру и передается на рассмотрение администрации Учреждения,
 - обращение может быть изложено в книге жалоб и предложений
 - направлено на сайт Учреждения в электронном виде.

Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

4.2. 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 его получения Учреждением. 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 Учреждения, направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

4.3. Споры, возникшие между пациентом и Учреждением, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Соблюдение врачебной тайны и порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

5.2. Врачам и всему персоналу Учреждения запрещается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

5.3. С письменного согласия пациента или его законного представителя допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам в целях медицинского обследования и лечения пациента и в иных целях.

5.4. Пациент Учреждения имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

5.5. В отношении лиц, не достигших возраста пятнадцати лет, а так же несовершеннолетних в возрасте старше пятнадцати лет или больных наркоманией

несовершеннолетних в возрасте старше шестнадцати лет или лиц, признанным в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законным представителям.

5.6. Информацию о состоянии здоровья Учреждение не предоставляет пациенту против его воли.

5.7. Пациент либо его законный представитель, в случае утери ранее выданных медицинских документов, имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов в установленные сроки.

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

6.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются в соответствии Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 г. N 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. n 1006»; Уставом ООО «Мед Эксперт», лицензией на осуществление медицинской деятельности.

6.2. Платные услуги предоставляются по ценам в соответствии с действующим прейскурантом, утверждённым директором Учреждения.

6.3. Объем и сроки предоставления услуг, определяются по соглашению сторон договора, если федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены другие требования.

6.4. Информация о видах медицинской помощи и услуг, оказываемых гражданам Учреждением, а также порядок и условия их предоставления размещены на сайте, информационном стенде или предоставляются пациенту по первому требованию работниками регистратуры/контактного центра.

6.5. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляются наличными средствами через кассу Учреждения, либо путем безналичного перевода денежных средств на расчетный счет Учреждения, с выдачей пациенту квитанции об оплате.

7. Ответственность пациента за нарушение настоящих Правил

7.1. При несоблюдении пациентом Правил внутреннего распорядка в Учреждении, ведущем к нарушению лечебно-охранительного, санитарно-эпидемиологического режимов, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Учреждения, причинение морального вреда работникам Учреждения, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Учреждения, к пациенту могут быть применены меры воздействия в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.2. При несоблюдении пациентом Правил внутреннего распорядка Клиника вправе расторгнуть договор на предоставление платных медицинских услуг и отказать пациенту в дальнейшем в предоставлении медицинских услуг, в соответствии с Федеральным законом от «21» ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»