

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА И ПОВЕДЕНИЯ

для пациентов, сопровождающих их лиц, иных посетителей

ООО «СК «Герат»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка (далее – Правила) являются организационно-правовым документом для пациентов, сопровождающих их лиц, иных посетителей, разработаны в соответствии с Федеральным законом №323-ФЗ от 21.11.2011г. «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 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативными актами ООО «СК «Герат» (далее – Клиника) – это регламент, определяющий: порядок обращения в Клинику, права и обязанности пациентов, сопровождающих их лиц, иных посетителей, правила поведения в Клинике, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации, распространяющий свое действие на всех пациентов, сопровождающих их лиц, иных посетителей, обращающихся за медицинской помощью.

Настоящие Правила обязательны для пациентов, сопровождающих их лиц, иных посетителей Клиники, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.2. Правила включают:

- Общие положения;
- Порядок обращения пациента в Клинику;
- Права и обязанности пациентов, сопровождающих их лиц, иных посетителей;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и Клиникой;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- График работы Клиники и её должностных лиц;
- Ответственность пациента за нарушение настоящих Правил.

1.3. Правила обязательны для всех пациентов, сопровождающих их лиц, иных посетителей Клиники.

1.4. С Правилами пациент либо его законный представитель знакомятся самостоятельно. Правила размещены на информационном стенде в холле Клиники, а также на сайте Клиники: www.skgerat.ru

1.5. Факт ознакомления пациента с правилами подтверждается путем проставления подписи в Договоре об оказании платных медицинских услуг.

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

2. Порядок обращения пациентов в Клинику

2.1. В Клинике в соответствии с Договором об оказание платных медицинских услуг предоставляется первичная, в том числе доврачебная, врачебная и специализированная, 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 Клиники 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 в Клинику пациентов, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, Клиника передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.4. В случае обращения в Клинику пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациент направляется в инфекционное медицинское учреждение.

2.5. Внутренний распорядок Клиники при оказании амбулаторной медицинской помощи:

- Клиника не работает в системе ОМС.
- Непосредственно перед приемом врача пациент обязан обратиться в регистратуру Клиники.
- При первичном обращении в Клинику пациент представляет документ, удостоверяющий личность. В момент обращения пациента, между пациентом и Клиникой заключается Договор на оказание платных медицинских услуг, заводится медицинская карта, для оформления которых пациент сообщает свои паспортные и контактные данные.
- Письменный договор с пациентом об оказании услуг по форме, утвержденной в Клинике, заключается от имени директора или иного сотрудника Клиники, действующего по доверенности. Внесение изменений в Договор не допускается.
- При заключении Договора пациент сообщает свои персональные данные: Ф.И.О., дату рождения, адрес места жительства, паспортные данные и контактный телефон, иные сведения согласно условиям Договора об оказании платных медицинских услуг.
- Клиника 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. Клиника обеспечивает сохранность персональных данных пациента.
- Предварительная запись граждан на прием к врачам-специалистам и медицинские манипуляции осуществляется:
 - при личном обращении в регистратуру Клиники;

- по телефонам Клиники: +7 (925) 545-11-61, +7 (926) 895-64-07
- Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика его работы.
- Информация о расписании/графике работы врачей предоставляется пациентам, сопровождающих их лиц, иным посетителям сотрудниками регистратуры по запросу, без ограничений.
- Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, отказ от медицинского вмешательства дается:
 - от имени несовершеннолетнего, не достигшего возраста 15 лет (16 лет, если он болен наркоманией) – законным представителем;
 - от 15 лет (16 лет, если он болен наркоманией) – самим несовершеннолетним.
- 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».
- 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.
- 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.
- Прием пациентов врачами Клиники проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациента для оказания неотложной медицинской помощи другому пациенту.
- В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, сотрудники регистратуры предупреждают об этом пациента при первой возможности.
- При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить Клинику по телефону в максимально короткие сроки.

2.6. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению.

Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

3. Права и обязанности пациентов

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

- уважительное и гуманное отношение со стороны работников Клиники и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

- обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
- перевод к другому лечащему врачу (при наличии врача аналогичной специальности в штате Клиники, с согласия последнего, по заявлению на имя главного врача);
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам Клиники, а также в контролирующие и /или надзирающие органы 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 законодательными актами;
- 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;
- получение информации о своих правах и обязанностях;
- подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности Клиники;

3.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;
- 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.
- своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача (прием лекарственных препаратов, режим, рекомендуемую врачом диету и т.д.);
- своевременно являться на прием к врачу или на процедуру;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- бережно относиться к имуществу Клиники;

- соблюдать санитарно-гигиенические нормы в помещениях Клиники, в т.ч. оставлять верхнюю одежду в гардеробе;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями в санузлах;
- соблюдать правило запрета курения табачных изделий, распития спиртных напитков и нахождения в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения в медицинских организациях;
- при обращении в Клинику оплатить стоимость медицинских услуг, рассчитанных по действующему на момент оказания услуг прейскуранту Клиники;
- не допускать нарушений общественного порядка, выражающихся, в том числе в явном неуважении к персоналу Клиники и/или к другим пациентам, сопровождающихся нецензурной бранью в общественном месте, а равно уничтожением или повреждением имущества Клиники (статья 20.1 КоАП РФ «Мелкое хулиганство»);
- выполнять требования пожарной безопасности. В случае возникновения пожара или его признаков (дыма, запаха горения, тления и т.н.) немедленно сообщить об этом дежурному медицинскому работнику или лечащему врачу и покинуть помещение.

4. Видеонаблюдение в Клинике

4.1 На территории и в помещениях Клиники ведется открытое видеонаблюдение, осуществляемое с целью:

- повышения эффективности режима безопасности в Клинике,
- осуществления контроля сохранности имущества,
- контроля соблюдения порядка в помещениях Клиники.

5. Правила поведения пациентов и их законных представителей в Клинике

5.1. Категорически запрещается:

- курение возле Клиники, а также в любых помещениях Клиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- громко разговаривать по мобильному телефону в холлах Клиники и пользоваться мобильным телефоном во время приёма врачом;
- использовать видеокамеру мобильного телефона в холлах Клиники, видеокамеру и диктофон во время приёма врача без предупреждения;
- грубить персоналу Клиники или иным лицам, находящимся в Клинике, 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.

- играть в азартные игры

5.2. 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 фойе Клиники. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!

5.3. Соблюдать правила личной гигиены.

5.4. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

5.5. Накануне медицинского вмешательства пациент обязан подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.

5.6. Пациент вправе получить от лечащего врача всю интересующую его информацию о предполагаемом обследовании, лечении.

5.7. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию иному медицинскому работнику (главному врачу, медицинской сестре)

6. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой

6.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обратиться с претензией (жалобой), которая подается через регистратуру и передается на рассмотрение главному врачу. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

6.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 10 календарных дней с момента её получения Клиникой. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо, по желанию пациента, может быть вручен ему лично в согласованное время.

6.3. Пациенты Клиники и иные лица вправе записаться на личный прием к главному врачу в целях обсуждения вопросов, касающихся организации работы в медицинском центре, принесения жалоб и предложений.

Стандартным графиком проведения личных приемов граждан главным врачом является: четверг с 14-00 до 15-00.

Конкретные дата, день и время личного приема могут быть изменены с учетом загруженности главного врача.

6.4. Не получив ответа на претензию (жалобу) в десятидневный срок либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие (надзорные) органы либо в суд.

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

6.6. Защита прав потребителей осуществляется судом в соответствии со ст. 17. Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей».

6.7. Защита прав пациента осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

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

7.1. 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.

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

7.3. 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.

7.4. Пациент Клиники имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в Клинике 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.

7.5. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту по его письменному запросу. В отношении лиц, не достигших возраста пятнадцати лет, а также несовершеннолетним в возрасте старше пятнадцати лет или больным наркоманией несовершеннолетним в возрасте старше шестнадцати лет или лиц, признанным в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законным представителям.

7.6. Информацию о состоянии здоровья Клиника не предоставляет пациенту против его воли.

7.7. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

7.8. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

8. Время работы Клиники

8.1. Режим работы Клиники: понедельник - суббота: 8:00-21:00, воскресенье: 9:00-18:00

Режим работы процедурного кабинета: понедельник - пятница: 8:00 - 16:00, суббота: 8:00 - 15:00, Воскресенье: 9:00 - 15:00

8.2 Расписание работы врачей Клиники предоставляется пациентам без ограничений по первой просьбе при обращении в регистратуру либо по телефону.

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

9.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.2002 г. № 2300-1; Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 N 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»; Уставом ООО «СК «Герат» и выданной Министерством здравоохранения Московской области лицензии на осуществление медицинской деятельности.

9.2. Платные услуги предоставляются по ценам в соответствии с действующим прейскурантом, утверждённым директором Клиники.

9.3. Информация о видах медицинской помощи и услуг, оказываемых гражданам Клиникой, а также порядок и условия их предоставления размещены на сайте или предоставляются пациенту по первому требованию работниками регистратуры.

9.4. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляются наличными средствами через кассу Клиники либо безналичным путем через терминалы оплаты в кассе Клиники с помощью банковской карты.

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

10.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

10.2. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни. На основании письменного заявления пациента ему могут быть предоставлены выписка из медицинской карты, иные документы и результаты исследований из медицинской карты.

11. Ответственность пациента за нарушение настоящих Правил

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

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

11.3 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 снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.