Правила внутреннего распорядка Клиники «КСМ»

1. Общие положения

1.1 Правила внутреннего распорядка Клиники «СКСМ» (далее — «Клиника») являются организационно-правовым актом для Пациентов, разработанные в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации от 30.11.1994 N 51-ФЗ;
- Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011г " Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 23300-1 " О защите прав потребителей";
- Приказом Министерства здравоохранения РФ от 10 мая 2017 г. № 203н "Об утверждении критериев оценки качества медицинской помощи";
- Приказом Министерства здравоохранения РФ от 15.12.2014 N 834н "Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков по их заполнению";
- Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» иными нормативными актами.

Правила внутреннего распорядка Клиники — это регламент, определяющий порядок обращения Пациента в Клинику, права и обязанности Пациента, правила поведения, а также иные вопросы, возникающие между Пациентом (его представителем), Клиникой и ее сотрудниками и распространяющий своё действие на всех Пациентов и посетителей, обращающихся за медицинской помощью.

1.2 Настоящие Правила являются обязательными для персонала, пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику, и разработаны в целях соблюдения предусмотренных законодательством прав Пациента и создания возможностей для оказания Пациенту необходимой медицинской помощи надлежащего качества и в полном объеме.

1.3. Правила внутреннего распорядка для Пациентов включают:
- общие положения;
- порядок обращения Пациентов в Клинику;
- права и обязанности Пациентов;
- Порядок получения информации о состоянии здоровья Пациента;
- Разрешение конфликтных ситуаций между Клиникой и Пациентом;
- Порядок выдачи выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы Клиники.

.5. Правила внутреннего распорядка для Пациентов размещаются на информационном модуле «Уголок потребителя» в холле Клиники в доступном для Пациентов месте. Правила внутреннего распорядка для Пациентов также размещаются на официальном сайте клиники: _____.

2. Порядок обращения Пациентов в Клинику

2.1. Клиника является медицинской организацией, оказывающей амбулаторную медицинскую помощь на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности от __.__. 2018г. № _____ , выданной Департаментом здравоохранения города Москвы (172006, г. Москва, Оружейный переулок, д. 43, тел. 8 (495) 777-77-77, zdrav@mos.ru) срок действия лицензии – бессрочная. В Клинике пациентам предоставляются медицинские услуги на платной основе в соответствии с Договором на оказание платных медицинских услуг.

2.2. В случаях обращения граждан в состоянии, угрожающем жизни и требующем срочного медицинского вмешательства, медицинские работники Клиники оказывают экстренную медицинскую помощь в пределах имеющихся возможностей, при необходимости организуют вызов бригады скорой медицинской помощи с последующим направлением в лечебное учреждение по профилю возникшего состояния на усмотрение бригады скорой медицинской помощи.

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и других состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина) Пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 103 при помощи стационарного телефона (112 при помощи мобильного телефона).

2.3. Медицинская помощь в Клинике осуществляется на основании предварительной записи. Возможно оказание медицинских услуг Пациентам в порядке живой очереди в случае неявки планового Пациента. Преимущество отдается Пациентам, явившимся по предварительной записи.

2.4. Прием Пациентов осуществляется в порядке предварительной записи.

Предварительная запись Пациентов на прием к врачам-специалистам и медицинские манипуляции осуществляется:

при непосредственном обращении пациента в регистратуру Клиники;

по телефону 7 495 662-58-85;

по заявке на сайте Клиники https://ksm-orel.ru/.

2.5 Прием Пациента осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт). При записи на прием к врачу Пациент должен указать свою фамилию, имя и контактный телефон.

2.6. В указанное время Пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.

2.7. В регистратуре Клиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного (учетная форма № 025/у, утвержденная Приказом Минздрава России от 15.12.2014 N 834н "Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков по их заполнению"), с внесением необходимых сведений о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год).

Между пациентом и Клиникой заключается договор об оказании платных медицинских услуг, при этом Пациент знакомится с настоящими Правилами; подписание вышеуказанного договора означает, что Пациент с Правилами ознакомлен и обязуется их выполнять. Оформляется согласие Пациента на обработку персональных данных по

утвержденной форме. Оформление вышеуказанных документов является основанием для оказания медицинских услуг пациенту.

2.8. Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки Пациенту не выдается, а переносится в кабинет администратором или медицинской сестрой. Не допускается самовольный вынос медицинской карты из Клиники.

2.9. Пациент на приеме специалиста должен ознакомиться и подписать Информированное согласие (или отказ) при предоставлении каждой услуги в Клинике, в соответствие со ст. 20 Федерального Закона №323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. "Об основах охраны здоровья граждан". Без подписания данных документов Клиника вправе не оказывать медицинские услуги Пациенту.

2.10. Клиника может отказать в оказании медицинской услуги Пациенту в одностороннем порядке при невозможности обеспечить безопасность услуги и (или) возникновении медицинских противопоказаний для осуществления лечебно-диагностических мероприятий при условии наличия у Пациента способности выразить свою волю, отсутствия угрозы для жизни Пациента и неотложности медицинского вмешательства.

2.11. Посетители и Пациенты настоящим предупреждены, что в целях безопасности в помещениях Клиники ведется видеонаблюдение.

2.12. Опозданием на прием специалистов и диагностические исследования считается время в 15 минут. В случае, если время опоздания превышает 15 минут, Пациенту предоставляется возможность ожидания приема в ближайшее свободное время.

2.13. Информацию о времени приема специалистов, о порядке предварительной записи на прием к специалистам, о времени и месте приема граждан руководителем Клиники (уполномоченным представителем руководителя), пациент может получить у администраторов в устной форме.

2.14. Информацию:

- о перечне медицинских услуг;
- стоимости медицинских услуг;
- времени приёма врачей всех специальностей во все дни недели, с указанием часов приёма и номеров кабинетов;
- о порядке предварительной записи на приём к врачам;
- о времени и месте приёма пациентов главным врачом, заместителем директора по медицинской части,

пациент может получить на сайте, по телефону, по электронной почте, в регистратуре в устной форме и наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холле Клиники.

2.15. Прием Пациентов в возрасте до 18 лет в Клинике не осуществляется в соответствии с выданной лицензией.

3. Права и обязанности Пациентов

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

3.1.1. Выбор врача и выбор медицинской организации.

3.1.2. Профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.

3.1.3. Получение консультаций врачей-специалистов с учетом графика работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, наличия возможности и необходимого медицинского оборудования, с учетом противопоказаний для медицинского вмешательства.

3.1.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами.

3.1.5. Получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.

3.1.6. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну.

Вся информация, содержащаяся в медицинских документах Пациента, составляет врачебную тайну. Клиника подтверждает конфиденциальность персональных данных Пациента, используемых в медицинской информационной системе. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия пациента допускается в случаях, перечисленных в ст. 13 Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011г " Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", в том числе по запросу органов дознания и следствия, суда.

Помните, что даже по адвокатскому запросу информация, содержащая врачебную тайну и иные другие персональные данные, не передаются.

3.1.7. Отказ от медицинского вмешательства.

Отказ от оказания Исполнителем запланированных медицинских услуг, оформив такой отказ в письменном виде. В этом случае Исполнитель информирует Пациента о возможных последствиях такого отказа и фиксирует такой факт в медицинской документации.

3.1.8. Возмещение вреда, причиненного жизни или здоровью при оказании медицинской помощи, в результате предоставления некачественной медицинской услуги.

3.1.9. Допуск адвоката или законного представителя для защиты своих прав, священнослужителя.

3.1.10. Получать в доступной для него форме имеющуюся в медицинской организации 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.

Вышеуказанная информация предоставляется Пациенту лечащим врачом.

Основаниями для ознакомления пациента, которому оказывались медицинские услуги, либо его законного представителя с медицинской документацией является поступление в медицинскую организацию от пациента либо его законного представителя письменного запроса о предоставлении медицинской документации для ознакомления, в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 29 июня 2016 г. N 425н "Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его

законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента". Ознакомление производится в очной форме, в медицинской организации.

3.1.11. По запросу, направленному, в том числе, в электронной форме, течение 30 дней, получать отражающие состояние своего здоровья медицинские документы (их копии) и выписки из них, в соответствии с Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 N 59-ФЗ.

3.1.12. Требовать замены лечащего врача;

3.1.13. Получить заключение или выписку из медицинской карты с указанием результатов проведенных исследований, лечебных мероприятий и необходимыми рекомендациями, в срок, не превышающий *3* рабочих дня после исполнения договора, в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 2 мая 2012 г. № 441н «Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений»;

3.1.14. Отказаться от медицинских услуг в целом или конкретных манипуляций после предупреждения о возможных осложнениях, оплатив оказанные услуги Исполнителя и уже произведенные им расходы.

Отказ от медицинского вмешательства (госпитализации) с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации, а пациент в свою очередь ставит свою подпись в подтверждение ознакомления с записью. При отказе подписывать отказ от медицинского вмешательства (госпитализации) проводится врачебная комиссия.

3.1.16. Требовать предоставить план лечения (смету), при этом она является неотъемлемой частью договора.

3.2. Пациент обязуется:

3.2.1. При первичном посещении Клиники предъявить паспорт или любой другой документ, удостоверяющий личность, для оформления Договора об оказании медицинских услуг в соответствии с требованиями законодательства РФ.

3.2.2. При первичном обращении в Клинику явиться в помещение Клиники минимум за 15 минут до начала приема. Этот период времени необходим для заключения договора и заполнения всей необходимой медицинской документации.

3.2.3. Своевременно информировать администратора Клиники обо всех изменениях своих персональных данных (имени, фамилии, адреса, номера телефона);

3.2.4. Своевременно информировать администратора Клиники в случае, если Пациент не может приехать на прием врача в назначенное время;

3.2.5. Уважать права других Пациентов и сотрудников Клиники.

3.2.6. Заботиться о сохранении своего здоровья, принимать своевременные меры по его сохранению, укреплению и восстановлению.

Пациенты и их сопровождающие лица, находясь на территории Клиники должны соблюдать принципы внимательного отношения к себе и окружающим ввиду наличия в Клинике Пациентов и лиц, требующих повышенного внимания, ограниченных в передвижении, возможности создания появления развития ситуации требующих экстренной медицинской помощи Пациентам (их сопровождающих), а также при перемещении и перевозки медицинской техники и/или медицинского оборудования в коридорах Клиники.

Пациенты, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний.

3.2.7. При предоставлении медицинских услуг сообщать Клинике (медицинскому работнику, предоставляющему платные медицинские услуги) о любых изменениях самочувствия.

3.2.8. Не осуществлять самостоятельного лечения, согласовывать с Клиникой (медицинским работником, предоставляющим платные медицинские услуги), употребление любых терапевтических препаратов, лекарств, лекарственных трав и т. д.

3.2.9. Своевременно и в полном объеме оплатить медицинские услуги, оказанные Клиникой, в порядке и на условиях, установленных настоящим договором.

3.2.10. Находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения Пациента в медицинских организациях.

3.2.11. Вежливо и уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи и другим Пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с действующим законодательством РФ.

3.2.12. Соблюдать режим работы Клиники и медицинского персонала (врачей, процедурного кабинета, кабинета УЗИ и т.д.).

3.2.13. Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную и полную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о ранее выявленных медицинских противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях, проводимых исследованиях и манипуляциях и об иных обращениях за медицинской помощью, а также об изменениях в состоянии здоровья.

3.2.14. Сообщать медицинским работникам о наличии у него заболеваний, представляющих опасность для здоровья населения (вируса иммунодефицита человека и т.д.), а также соблюдать меры предосторожности при контактах с другими лицами.

3.2.15. Своевременно, точно и в полном объеме выполнять рекомендации и предписания медицинских работников, необходимые для реализации избранной тактики лечения, сотрудничать с медицинскими работниками при оказании медицинской помощи.

3.2.16. Соблюдать правила внутреннего распорядка Исполнителя для Пациентов.

3.2.17. Бережно относиться к имуществу Исполнителя и третьих лиц (персонала, пациентов и т.д.).

3.2.18. Соблюдать требования пожарной безопасности.

3.2.19. Соблюдать санитарно-противоэпидемический режим.

3.2.20. Выполнять все медицинские рекомендации лечащего врача.

3.2.21. Оплатить оказанные услуги по прейскуранту Исполнителя в соответствии с условиями подписанногодоговора.

3.2.22. Известить Исполнителя о перенесенных и имеющихся заболеваниях, известных аллергических реакциях и иных противопоказаниях.

3.2.23. Являться на лечение в установленное Исполнителем время.

3.2.24. Изъявлять в предложенной форме свое согласие либо несогласие с предложенным планом лечения, подписать Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство в подтверждение о своей информированности о порядке оказания медицинских услуг и возможных осложнениях после исчерпывающих разъяснений врача.

3.2.25. Ознакомиться с информацией, утвержденной Исполнителем и обнародованной по месту предоставления услуг.

3.2.26. Подписать согласие на все действия (операции), предусмотренные Федеральным законом от 27.07.2006г. №152-ФЗ, с его персональными данными.

3.2.27. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу, соблюдать правила запрета курения в общественных местах.

3.2.28. Ограничить до строго необходимого минимума использование мобильных устройств в медицинских кабинетах (сотовых телефонов, планшетных компьютеров, иных мобильных устройств) и питьевых жидкостей (кофе, вода в стаканчиках, бутилированная вода и т.д.) в связи с необходимостью поддержания высокого уровня внимания при оказании медицинской помощи пациентам, а так же большой плотностью нахождения в медицинских кабинетах электротехнического оборудования, на работу которого указанные устройства могут оказывать негативное влияние.

3.3 Пациенту запрещается:

3.3.1. Иметь при себе предметы и средства, которые могут представлять угрозу для безопасности окружающих;

3.3.2. Находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения сотрудников Клиники;

3.3.3. Громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь;

3.3.4. Выносить из помещения Клиники имущество и документы, полученные для ознакомления без разрешения сотрудников Клиники;

3.3.5. Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов без разрешения сотрудников Клиники;

3.3.6. Размешать в помещении Клиники объявления без разрешения администрации Клиники, а также осуществлять в помещениях Клиники любую агитационную или рекламную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц;

3.3.7. Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;

3.3.8. Находиться в помещении Клиники в верхней одежде, грязной одежде и обуви;

3.3.9. Приходить на прием в алкогольном, наркотическом или ином токсическом опьянении.

3.3.10. Распивать спиртные напитки, курить в помещениях Клиники.

3.4. При нарушении Пациентом настоящих Правил внутреннего распорядка Клиники он несет ответственность в соответствии с законодательством РФ.

3.5. Лечащий врач может отказаться, по согласованию с соответствующим должностным лицом Клиники, от наблюдения и лечения Пациента, если это не угрожает

жизни Пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения Пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка Клиники:

а) грубое или неуважительное отношение к персоналу и другим Пациентам Клиники;

б) неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;

в) несоблюдение требований и рекомендаций врача;

г) прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;

д) одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача;

4. Порядок получения информации о состоянии здоровья Пациента.

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме - лечащим врачом. 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 разрешения 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, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

4.5. По просьбе Пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления пациента ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.

5. Разрешение конфликтных ситуаций между Клиникой и Пациентом

5.1. В случае нарушения прав Пациента, он (его законный представитель) может обратиться с претензией (жалобой, обращением), которая передается на рассмотрение главному врачу, заместителю главного врача.

Претензия (жалоба, обращение) может быть изложена в книге жалоб и предложений, направлена на сайт Клиники в электронном виде, изложена администраторам Клиники по телефону, подана в бумажном виде.

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

5.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 10 дней с момента её получения Клиникой.

Обращение (без предъявления финансовых требований) рассматривается в течение 30 дней с момента её получения Клиникой.

При личном приеме Претензии (жалобы, обращения) Пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Представитель пациента предъявляет нотариально заверенную доверенность.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия Пациента может быть дан устно в ходе личного приема, с последующим предоставлением письменного ответа (на втором экземпляре ответа пациент должен поставить свою подпись и дату – для клиники), а при необходимости с дальнейшим подписанием соглашения об урегулировании конфликта.

В остальных случаях дается письменный ответ в течение 10-ти календарных дней по существу заявленных вопросов.

5.3. По вопросам качества, оказываемых медицинских услуг, спорные вопросы между сторонами рассматриваются врачебной комиссией Клиники.

5.4. В случае необходимости в подтверждение своих доводов Пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

5.5. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, направляется по почтовому адресу, указанной электронной почте, указанному в обращении или по приглашению пациента в Клинику, выдается лично, вместе с необходимыми документами (если требовались).

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 или по электронной почте.

На претензию (жалобу), размещенную на сайте Клиники, ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

6. Порядок выдачи выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

6.1. Пациент имеет право знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья. По требованию Пациента (законного представителя Пациента) ему предоставляется копия медицинской карты либо выписка из медицинской карты.

Копия или выписка выдаются по письменному заявлению, в течение 5-ти дней. При получении Пациент (законный представитель) оформляет расписку о получении.

6.2. Справку для налоговой инспекции по возврату подоходного налога за оказанные медицинские услуги, выдает администрация Клиники. Справка выдается в течение 10-ти дней, после обращения при наличии кассовых чеков или квитанций строгой отчетности, подтверждающих оплату оказанных медицинских услуг.

6.3. Копии, выписки, справки родственникам, знакомым выдаются только при наличии нотариальной доверенности.

7. График работы Клиники.

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

7.2. График работы Клиники: с 08:00 до 21:00 часа.. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом Генерального директора.

7.3. Режим работы Клиники утверждается Генеральный директором.

Дополнительная информация об оказании платных медицинских услуг Клиникой содержится в Договоре на оказание платных медицинских услуг.