НАКФФ
МЕДИЦИНСКАЯ
КЛИНИКА
РОССИЯ, 109089 МОСКВА,
УЛ. УГРЕШСКАЯ, Д.2, СТР.7, КБ.102
ТЕЛ./ФАКС +7 (495) 259-44-44
WWW.CLINICNACPP.RU

ПРИКАЗ

«09» января 2020г. **№** 2004-М

Москва

Об утверждении Правил
внутреннего распорядка
для пациентов и посетителей
в ООО «МК НАКФФ»

В соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 31.07.2020) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", другими законодательными и нормативными правовыми актами, регулирующими отношения при предоставлении медицинских услуг, в целях правового обеспечения лечебно-диагностического процесса пациентам при обращении за медицинской помощью в ООО «МК НАКФФ»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей в ООО «МК НАКФФ».

Генеральный директор _____ Жаркова К.А.

НАКФФ
МЕДИЦИНСКАЯ
КЛИНИКА
РОССИЯ, 109089 МОСКВА,
УЛ. УГРЕШСКАЯ, Д.2, СТР.7, КБ.102
ТЕЛ./ФАКС +7 (495) 259-44-44
WWW.CLINICNACPP.RU

« УТВЕРЖДАЮ»
ООО «МК НАКФФ»
_____ К.А. Жаркова
«09» января 2020 г

Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей

Клиники ООО «МК НАКФФ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО «МК НАКФФ» (далее - "Правила") являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение граждан во время нахождения в медицинском центре (далее - "медицинский центр").

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами уполномоченных государственных органов в области здравоохранения, а также приказами и распоряжениями генерального директора ООО «МК НАКФФ».

1.3. Настоящие Правила обязательны для пациентов, заказчиков и посетителей, а также иных лиц, обратившихся в медицинский центр.

1.4. Настоящие Правила разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества, установления и обеспечения соблюдения лечебно-охранительного режима.

1.5. При обращении в медицинский центр пациенты и посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами, а медицинский центр обязан разместить Правила в месте, доступном для такого ознакомления.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

2.1. Пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала медицинского центра;

- получение медицинских услуг в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

- получение консультаций врачей-специалистов;

- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и лекарственными препаратами;

- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

- на основании письменного заявления - получение выписки из отражающих состояние здоровья медицинских документов, отражающих состояние здоровья;

- защиту сведений, составляющих врачебную тайну (сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев предусмотренных законодательными актами);

- отказ от медицинского вмешательства,

- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав, священнослужителя.

В случае нарушения прав пациент вправе обратиться с жалобой к руководству медицинского центра.

2.2. Пациент обязан:

- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам; - соблюдать тишину, чистоту и порядок в помещениях медицинского центра и бережно относиться к имуществу центра;

- соблюдать режим работы медицинского центра;

- своевременно в назначенные дни и часы явиться на прием к врачу или на процедуру согласно записи;

- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе, о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваний;

- выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача, в том числе в отношении лекарственных препаратов;

- информировать медицинский персонал в случае непонимания или неполного понимания предстоящего медицинского вмешательства, продолжения лечения;

- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи, при прохождении курса лечения (отдельных процедур) немедленно сообщать лечащему врачу о любых изменениях самочувствия;

- заботиться о своем здоровье, не совершать действий, наносящих ущерб здоровью других людей; - следовать гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам;

- отказаться на весь курс лечения от употребления наркотиков, психотропных препаратов, алкоголя, если иное не будет согласовано с лечащим врачом;

- при прохождении курса лечения согласовывать с лечащим врачом употребление любых препаратов, лекарств, витаминов, пищевых добавок, средств народной медицины, косметических средств, прохождения любых, влияющих на организм процедур (лечебных, косметических, диет, поездки в другие климатические зоны и т.д.);

- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение; - исполнять требования пожарной безопасности.

При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.

2.3. На территории медицинского центра запрещается:

- находиться в верхней одежде;

- курить;

- распивать спиртные напитки;

- употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества;

- появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;

- проносить в медицинский центр огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества и иные предметы, и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- запрещается оставлять ребенка без присмотра на пеленальном столике или банкетках;

- оставлять и хранить на территории медицинского центра предметы, запрещенные к хранению; - оставлять без присмотра личные вещи;

- причинять вред имуществу медицинского центра и иных лиц;

- запрещается пользоваться мобильными телефонами в кабинетах;

- посещение специализированных врачебных кабинетов с несовершеннолетними детьми, а также оставлять детей без присмотра на территории медицинского центра;

- находиться в служебных помещениях медицинского центра без разрешения администрации медицинского центра;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок, выносить документы, полученные для ознакомления;

- размещать на территории медицинского центра объявления, рекламу без разрешения администрации медицинского центра; выполнять функции торговых агентов, представителей и находиться на территории медицинского центра в иных коммерческих целях;

- проводить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации медицинского центра;

- пользоваться служебными телефонами медицинского центра, а также орг. техникой (копировальный аппарат, сканер, принтер и т.д.) в личных целях;

- посещать медицинский центр с домашними животными.

3. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

3.1. В целях получения медицинских услуг пациент обращается в регистратуру медицинского центра, которая осуществляет регистрацию пациентов на прием к врачу или регистрацию вызова врача на дом. Предварительная запись пациентов на прием к врачу или регистрация вызова врача на дом осуществляется при непосредственном обращении гражданина в регистратуру по месту нахождения медицинского центра или по телефонам: +7 495 431-32-30 , а также через сайт клиники в сети Интернет: clinic@nacpp.ru. Для удобства пациентов в регистратуре пациенту может быть выдано подтверждение о записи на прием к врачу с указанием фамилии врача, номера кабинета и времени явки к врачу.

3.2. Информацию о времени приема врачей всех специальностей с указанием часов приема, о порядке предварительной записи на прием к врачам и вызова врача на дом, о времени и месте приема граждан администрацией медицинского центра пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – в уголке потребителя, расположенного в помещение медицинского центра, а также на Интернет-сайте клиники.

3.3. При первичном обращении в медицинский центр в регистратуре оформляется и заключается с пациентом договор оказания платных медицинских услуг , оформляется согласие на обработку персональных данных, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство при получении первичной медико-санитарной помощи. На пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного. Для оформления необходимых документов пациенту рекомендуется явиться в медицинский центр не менее чем 20 минут до назначенного времени приема врача и представить в регистратуру следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт);

- документ, подтверждающий полномочия представителя, и документ, удостоверяющий личность представителя (паспорт) - в случае обслуживания лица, недееспособного или ограниченного в дееспособности, а также лица, действующего через представителя по доверенности;

- гарантийное письмо – в случае наличия.

Медицинский центр вправе запросить у пациента иные документы, необходимые для предоставления платных медицинских услуг.

3.4. Медицинская карта пациента оформляется, ведется, хранится и используется в медицинском центре. Самовольное изъятие медицинской карты пациентом (его представителем) без письменного согласования с руководством медицинского центра не допускается.

3.5. Пациент ожидает время приема в холле медицинского центра. В кабинет врача пациент проходит только по приглашению врача или медицинской сестры.

3.6. В случае опоздания или неявки на заранее назначенный прием по каким-либо причинам пациент обязан в кратчайшие сроки предупредить об этом медицинский центр (регистратуру) удобным для него способом.

3.7. В случае опоздания пациента на прием в назначенное время более чем на 15 минут, медицинский центр имеет право пригласить на прием данного врача другого пациента.

3.8. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, а также в случае задержки приема врачом более 15 минут по объективным, не зависящим от врача обстоятельствам, медицинский центр (регистратура) предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактной информации, предоставленной пациентом при записи на прием, а при явке пациента ему предлагается перенести время приема на другой день, либо лечение в назначенное время у другого свободного специалиста, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.

3.9. Пациент сообщает врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий; информирует о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакций и противопоказаний.

3.10. После разъяснения врача в отношении медицинских услуг пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи.

3.11. Пациент обязан ознакомиться с рекомендованным врачом планом лечения и при согласии с ним добросовестно его соблюдать.

3.12. При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения пациент немедленно информирует об этом лечащего врача.

3.13. Пациент не вправе вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.

3.14. В случае необходимости пациент может быть направлен в другую медицинскую организацию для проведения специальных исследований, процедур или операций по согласованию с пациентом.

3.15. Врач имеет право отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях несоблюдения пациентом настоящих Правил, а также, если это лечение не соответствует требованиям стандартов и технологий, может вызвать нежелательные последствия или в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого пациентом вмешательства.

4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ИНФОРМАЦИИ

4.1. Информация о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья гражданина, диагнозе его заболевания и иные сведения, полученные при его обследовании и лечении, составляют врачебную тайну. С письменного согласия гражданина или его законного представителя допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения пациента, проведения научных исследований, их опубликования в научных изданиях, использования в учебном процессе и в иных целях. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия гражданина или его законного представителя допускается в случаях, прямо предусмотренных действующим законодательством.

4.2. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать копии документов, отражающие состояние здоровья и выписки из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

4.3. Информация, составляющая врачебную тайну, может быть предоставлена в устной или письменной форме. При этом не допускается предоставление информации по телефону. Обсуждение состояния пациента и диагноза его заболевания с родственниками пациента может происходить либо в присутствии пациента, либо без его участия с письменного разрешения пациента с указанием конкретных лиц, которым такая информация может быть предоставлена.

5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

5.1. В целях рассмотрения и решения вопросов, пожеланий, заявлений, требований, претензий, жалоб и иных обращений, связанных с оказываемыми медицинским центром услугами, любой гражданин вправе обратиться в медицинский центр в устной форме (при личном обращении) или в письменной форме путем направления соответствующего письма.

5.2. Порядок подачи, рассмотрения и ответа на обращение закрепляется отдельными локальными актами медицинского центра, которые в доступной форме доводятся до граждан.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

6.1. Нарушение Правил внутреннего распорядка влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации. Ответственность представляет собой следствие, в т.ч. юридическое, неисполнения или ненадлежащего исполнения обязанностей, предусмотренных нормами действующего законодательства (незнание которых не освобождает от ответственности), условиями договора, заключенного с пациентом (законным представителем пациента) или заказчиком, и правилами внутреннего распорядка медицинского центра.

6.2. В случае несоблюдения пациентом предписаний врача или правил внутреннего распорядка медицинского центра врач вправе отказаться от наблюдения и лечения пациента с соответствующей отметкой в больничном листе (ст. 70 Федерального закона от 21.11.2011 № 323- ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».).

6.3. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского 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 или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

6.4. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники и охрана медицинского центра вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников частного охранного предприятия и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

6.5. В случае злоупотребления пациентом принадлежащими ему правами в ущерб законным интересам других лиц (ст. 10 Гражданского кодекса РФ), а также в случае причинения материального ущерба медицинскому центру (ст. 1064 Гражданского кодекса РФ) пациент несет имущественную ответственность перед медицинским центром. 6.6. В случае ущемления пациентом (законным представителем пациента) человеческого достоинства, распространении сведений, порочащих деловую репутацию медицинского и обслуживающего персонала, медицинского центра (ст. 1100 и 1101 Гражданского кодекса РФ), работники медицинского центра и непосредственно медицинский центр вправе предъявить требования к пациенту о компенсации морального вреда.