Приложение 1

УТВЕРЖДЕНО
приказом ООО "Альянс-2007"
от 18.03.2021 N 40

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
для потребителей платных медицинских услуг

1. Общие положения

Настоящие Правила внутреннего распорядка (далее – Правила) для потребителей платных медицинских услуг в ООО «Альянс-2007» (далее – Центр) разработаны в соответствии с ч. 7 ст. 84 Федерального закона РФ от 21.11.2011 №323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", ст. 39 ч.1 Федерального закона от 07.02.1992 №2300-1 "О защите прав потребителей", Постановления Правительства Российской Федерации от 4.10.2012 г. №1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг".

Правила определяют нормы поведения потребителей платных медицинских услуг (далее – пациентов), а также их права и обязанности, с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, а также в целях обеспечения безопасности граждан при посещении ими Центра, а также его работников. Соблюдение настоящих Правил является обязательным и позволяет обеспечить безопасность и комфорт пациентов в Центре, а также оказать медицинские услуги в соответствии с утвержденными порядками и стандартами оказания медицинской помощи.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде регистратуры и на сайте Центра в телекоммуникационной сети «Интернет».

2. Порядок обращения пациентов

Центр является частной медицинской организацией, в нем оказываются платные медицинские услуги. В системе обязательного медицинского страхования Центр не оказывает медицинскую помощь. Адреса ближайших медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь в системе ОМС, размещены на информационном стенде в регистратуре и на официальном сайте в телекоммуникационной сети «Интернет».

Прием пациентов осуществляется по предварительной записи. Запись на прием к специалисту осуществляется у администраторов клиники при личном обращении, по телефону 8800-50-61-03, (86350)4-32-25 или на сайте Центра: info@aliansaksay.ru

Прием пациентов осуществляется при предъявлении документа удостоверяющего личность. Так же документ удостоверяющий личность предъявляют законные представители несовершеннолетнего ребенка или недееспособного гражданина. Прием в экстренных ситуациях ведется в соответствии с законодательством РФ.

При первичном обращении пациента администраторы Центра заполняют медицинскую карту больного, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях. Составляют договор на оказание платных медицинских услуг. Медицинская карта Пациента является собственностью Центра, хранится в Центре, на руки не выдается, в кабинет переносится администратором. Результаты обследований являются частью медицинской карты и хранятся в ней.

Договор на оказание платных медицинских услуг, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, отказ от медицинского вмешательства, соглашение о расторжении договора на оказание платных медицинских услуг за гражданина признанного недееспособным подписывают его законные представители на основании предъявления соответствующих документов.

Дети с 15 лет имеют право подписывать информированное согласие. Также с 15 лет разрешается предоставлять информацию о состоянии здоровья лично.

3. Права и обязанности пациентов

Пациент имеет право на:

- Выбор врача.
- Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала.
- Обследование, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.
- Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами.
- 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.
- Добровольное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством.
- Получение информации о своих правах и обязанностях и состоянии своего здоровья, а также на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.
- Отказ от медицинского вмешательства.

Пациент обязан:

- При посещении Центра необходимо предъявить паспорт (при его отсутствии – другой документ удостоверяющий личность). Это необходимо для заключения договорных отношений в соответствии с требованиями Российского законодательства, а также подтверждения правомерности этих отношений.
- Посещать Центр и медицинские кабинеты в соответствие с установленным графиком их работы.
- Соблюдать требования пожарной безопасности;
- Бережно относиться к имуществу Центра, соблюдать чистоту и тишину в его помещениях;
- Соблюдать санитарно–противоэпидемиологический режим Центра: при входе в Центр пациент обязан надеть бахилы или переобуться в сменную обувь, верхнюю одежду оставить в гардеробе; надеть защитную маску. В период прохождения лечения и проведения диагностических процедур, использованные спиртовые шарики и марлевые салфетки утилизировать в специально отведенные для этого емкости;
- Отключить мобильный телефон перед медицинским кабинетом;
- Проявлять в общении с медицинскими работниками такт, уважение, доброжелательность, не позволять себе кричать, ругаться нецензурной бранью;
- Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Центра;

Запрещается:

- Доступ в здание Центра лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Центра сотрудниками правоохранительных органов.
- Проносить в здание Центра огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- Иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- Находиться в служебных помещениях Центра без разрешения администрации;

•Употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях Центра;
•Посещать Центр с домашними животными;
•Играть в азартные игры в помещениях и на территории Центра;
•Оставлять малолетних детей без присмотра на всей территории Центра;
•Выносить из помещения Центра без официального разрешения документы, полученные для ознакомления; изымать результаты обследования из медицинской карты,информацию со стендов. Медицинская карта пациента является собственностью Центра и хранится в регистратуре.
•Размещать в помещениях и на территории Центра объявления без разрешения администрации Центра;
•Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Центра;
•Курить внутри здания и на всей территории Центра;
•Выполнять в помещениях Центра функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Центра в иных коммерческих целях;
•Осуществлять рекламу лекарственных средств и изделий медицинского назначения;
•Преграждать проезд служебного транспорта к зданию Центра.

4. Ответственность пациента за нарушение настоящих Правил.

•В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, работники Центра вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.
•Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Центра, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях и на территории Центра, неисполнение законных требований работников, причинение морального и физического вреда работникам Центра, причинение вреда деловой репутации Центра, а также материального ущерба его имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

5. Порядок разрешения споров

В случае конфликтных ситуаций пациент или его законный представитель имеет право непосредственно обратиться к администрации Центра: директору и/или главному врачу, лично в часы приема или обратиться в письменной форме.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ в течение 15-30 дней по существу поставленных вопросов.

По вопросам качества медицинской помощи спор между сторонами рассматривается врачебной комиссией Центра.

6. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, иными должностными лицами Центра. 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, если пациент разрешил сообщать им об этом.

В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение- близким родственникам.

В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

7. Порядок выдачи справок и медицинских заключений пациенту или другим лицам.

Медицинские заключения и справки выдаются в срок не более трех дней после окончания всех медицинских мероприятий по результатам медицинского обследования. В том числе комиссионного (приказ МЗ РФ № 972н от 14.09.2020г.)

8. Оплата медицинских услуг

Стоимость лечения определяется врачами Центра при планировании лечения в соответствии с утвержденным прейскурантом.

Расчеты за оказанную медицинскую помощь осуществляются через кассу, банковский терминал или безналичным перечислением на расчетный счет Центра.

Пациент оплачивает услуги перед каждым приёмом у врача, если стороны Договора оказания платных медицинских услуг не договорились об ином.

Оплата медицинских услуг производится в рублях.

По решению администрации Центра Пациенту может предоставляться рассрочка платежа за оказанные услуги. Вопрос о предоставлении рассрочки платежа рассматривается индивидуально в каждом случае.