

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 регистратуры 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 (86350)4-32-25 или на сайте Центра: www.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 по мере высвобождения врача соответствующей специальности.

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 первом посещении Центра Вам 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; при наличии простудных заболеваний 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;
- Препятствовать проезду 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 10 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 не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

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

недееспособных принять осознанное решение, - супругу (ге), а при его (ее) отсутствии - 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, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояния его здоровья, после заявления и в стенах Центра. По требованию пациента ему предоставляются копия медицинской документации.

Копии медицинской документации выдаются в течение 7 дней. При получении пациент оформляет расписку в получении.

Справку для налоговой инспекции по возврату подоходного налога за медицинские услуги выдает администратор Центра. Справка выдается в течение 30 дней после обращения при наличии кассовых чеков или квитанций подтверждающих оплату медицинских услуг. Платежные документы (кассовые чеки) не восстанавливаются.

8. Оплата медицинских услуг

Общая 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.