



ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ООО «МЕДЕН»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее – Правила) ООО «Меден» (далее – Клиника) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациента в Клинике, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и ООО «Меден».

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику, в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Клинику;
- порядок оказания медицинской помощи пациенту;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы Клиники и ее должностных лиц.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на входе Клиники в доступном для пациентов месте. А также на официальном сайте Клиники: <https://nn.ekzarta.ru/>

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В КЛИНИКУ

2.1. ООО «Меден» является частной медицинской организацией, оказывающей медицинские услуги на возмездной основе. Перед началом лечения пациент должен быть осведомлен о перечне услуг, которые ему будут оказывать, их объеме, стоимости, сроках реализации, а также о том, что может возникнуть необходимость в дополнительных платных услугах.

2.2. Для получения медицинских услуг пациент должен лично/либо через законного Представителя/опекуна по телефону или сайт клиники обратиться к администратору и записаться на прием к специалисту.

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 112 или 03. Клиника может оказать только первую помощь, при наличии соответствующей возможности для дальнейшей передачи работникам скорой медицинской помощи.

2.3. При записи на прием к специалисту пациент должен сообщить свои фамилию, имя, отчество, информацию о том, обращался ли он в Клинику ранее, а также свой контактный номер телефона. Для пациентов, обращающихся в клинику по полису ДМС/ДМО, дополнительно нужно уточнить наименование страховой компании и условия обслуживания (прикрепление по спискам или обслуживание по гарантийным письмам).

2.4. При невозможности посетить специалиста в назначенное время пациент может отменить или перенести свою запись, позвонив по телефону Клиники 8(831) 429-01-15.

2.5. Пациент должен посещать специалиста в соответствии со временем предварительной записи. При опоздании пациента на прием или процедуру более чем на 10 (десять) минут, врач (специалист) или администратор вправе перенести прием или процедуру на другое время, согласованное с пациентом.

2.6. Клиника оставляет за собой право переноса сроков приема Пациента по объективным причинам, о чем обязуется уведомить пациента (его представителя).

2.7. При первичном обращении медицинским ассистентом заводится медицинская амбулаторная карта пациента, в которую вносятся следующие сведения о пациенте:

- фамилия, имя, отчество
- пол
- дата рождения
- адрес проживания и регистрации, на основании документов, удостоверяющих личность
- паспортные данные пациента

свидетельство о рождении ребенка

- контактный телефон
- email при наличии у пациента согласия на отправку по электронной почте.

2.8. В соответствии с требованиями статьи 9 федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006г. № 152-ФЗ пациент дает письменное согласие на обработку его персональных данных сотрудниками ООО «Меден».

2.9. В соответствии с требованиями Закона РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» с пациентом заключается Договор об оказании платных медицинских услуг, устанавливающий правовые отношения между пациентом и ООО «Меден». Платная медицинская помощь оказывается с учетом стандартов, утвержденных Минздравом РФ. При наличии определенных показаний, с согласия пациента, врачи могут превышать указанные стандарты.

2.10. Оплата услуг Клиники производится либо наличными денежными средствами или через терминал в кассу Клиники. Расчеты наличными денежными средствами с персоналом Клиники строго запрещены, исключение – оплата услуг, оказываемых на дому, при этом пациенту выписывается приходный кассовый ордер и передается пациенту.

2.11. Вся медицинская документация (медицинская карта, история болезни, договор и пр.) является собственностью ООО «Меден» и хранится в соответствии с законодательством РФ.

2.12. Полученные от пациента сведения о состоянии здоровья, результаты анализов и исследований, биометрические данные составляют врачебную тайну.

3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ПАЦИЕНТУ

3.1. При обращении за медицинской помощью пациент дает свое письменное добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством.

3.2. Пациент предоставляет врачу известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, направление на обследование, консультацию, лечение установленного образца (если направлялся другим врачом), первичную медицинскую документацию диагностических исследований (если проводились). Пациент обязан уведомить медицинский персонал о существующей непереносимости медицинских препаратов, веществ, продуктов питания и иных агентов, вызывающих у пациента аллергические или иные реакции. Клиника не несет ответственность в виде компенсации вреда здоровью пациенту причине не информирования Клиники об известных пациенту аллергенах и раздражителях, воздействие которых привело к наступлению такого вреда.

3.3. При нахождении в Клинике пациент обязан придерживаться режима работы Клиники, соблюдать тишину и порядок, соблюдать требования пожарной безопасности.

3.4. Курить, использовать системы нагревания табака, использовать испарители никотиносодержащих жидкостей (вейпы), распивать спиртные напитки и находиться в состоянии алкогольного и другого опьянения в помещении Клиники **КАТЕГОРИЧЕСКИ ЗАПРЕЩЕНО**. Клиника вправе отказать в обслуживании пациенту, находящемуся в состоянии алкогольного или иного опьянения и(или) измененного состояния сознания.

3.5. Входить в служебные и технические помещения Клиники пациентам запрещено. Опекуны и законные представители обязаны следить за подопечными и пресекать попытки проникновения в служебные и технические помещения. Недопустимо самостоятельно включать и регулировать любое инженерно-техническое оборудование.

3.6. Пациент обязан соблюдать санитарно-эпидемиологический режим (входить в Клинику в бахилах, в кабинет без верхней одежды).

3.7. Пациент должен уважительно относиться к административному персоналу и медицинским работникам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам. Запрещено использовать ненормативную лексику, угрозы, браниться и повышать голос на пациентов и работников Клиники.

3.8. Любые риски, связанные с причинением ущерба имуществу пациента, пациент несет самостоятельно.

3.9. Пациент должен бережно относиться к имуществу Клиники. При причинении ущерба имуществу Клиники виновное лицо обязано по требованию Клиники возместить либо стоимость ремонта поврежденного имущества (включая стоимость запасных частей), либо стоимость поврежденного имущества с учетом амортизационного износа.

3.10. Пациент обязан соблюдать рекомендации врача и составленный план лечения. Ухудшение состояния здоровья и(или) наступление вреда здоровью, возникшее вследствие несоблюдения рекомендаций врача и(или) иных медицинских работников является основанием для отказа в компенсации вреда здоровью.

3.11. Сообщить медицинскому работнику сведения о заболеваниях, противопоказаниях к приему каких-либо лекарств или процедур, известных ему аллергических реакциях, информацию, влияющую на протекание или лечение, сообщить о любых изменениях самочувствия.

3.12. В случае ухудшения состояния здоровья, связанного, с точки зрения Пациента, с оказанными Клиникой медицинскими услугами, немедленно сообщить об этом по телефону либо при личном приеме лечащему врачу или администратору Клиники, и, в случае необходимости, прибыть на консультацию и лечение в Клинику в разумные сроки согласно врачебным рекомендациям.

3.13. При условии не подтверждения Пациентом записи на прием за 24 часа до времени приема, Клиника вправе отменить запись в одностороннем порядке.

4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

4.1. При получении медицинской помощи пациент имеет право на получение полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии своего здоровья.

4.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом в доступной форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии. 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.

4.3. Информация о состоянии здоровья пациента не сообщается членам его семьи без письменного согласия об этом с указанием лиц, которым может быть передана такая информация.

4.4. 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.

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

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

5. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

5.1. Порядок выдачи выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

5.2. Выписка из медицинской документации выдается лечащим врачом.

5.3. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации о ней у других специалистов. По письменному заявлению пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

5.4. Копии медицинских документов, справки о получении услуг Клиники и выписки из медицинских карт предоставляются администрацией Клиники в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня, следующего за днем получения ООО «Меден» письменного заявления пациента.

5.5. Справку о получении налогового вычета Пациент можете получить обратившись в Клинику, где были оказаны медицинские услуги, или заполнив удобную форму на нашем сайте <https://nn.ekzarta.ru/tax>

Срок изготовления справки – до 21 рабочего дня.

Справки выдаются в течение трех лет после окончания налогового периода (календарного года), в котором налогоплательщиком произведена оплата медицинских услуг.

Когда справка будет готова, Вам сообщит администратор по номеру телефона, указанному Вами в заявлении или в электронной форме.

6. ГРАФИК РАБОТЫ КЛИНИКИ И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

6.1. График работы Клиники, ее должностных лиц определяется Правилами внутреннего трудового распорядка ООО «Меден».

6.2. Часы работы Клиники:

- будние дни: с 8-00 до 20-00
- суббота: с 9-00 до 15-00 (по предварительной записи)
- воскресенье: выходной день.

6.3. Часы работы администрации Клиники:

- будние дни: с 10-00 до 17-00
- суббота, воскресенье: выходной

6.4. Клиника вправе изменять график работы, при условии размещения информации на сайте клиники.

6.5. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право обратиться в установленном Клиникой порядке с жалобой или предложением к должностным лицам Клиники.

6.6. Все жалобы и предложения пациентов принимаются в письменной форме, регистрируются администратором клиники и рассматриваются администрацией Клиники в течение 10 (рабочих) рабочих дней со дня, следующего за днем их получения.

6.7. Книга жалоб и предложений находится у администратора Клиники.

7. Отношения между Клиникой и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентированы действующим законодательством РФ.

8. Посетители Клиники, нарушившие данные Правила внутреннего распорядка, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.