

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор
ООО «Бизнес центр АРБАТ»

Шишин А.В.

«01» августа 2023г.

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг являются организационно-правовым документом для потребителей медицинских услуг, разработаны в соответствии с федеральным законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006», иными нормативными актами (далее – Правила) ООО «Бизнес центр АРБАТ» (далее – Клиника/медицинская организация) и определяют порядок обращения потребителя медицинских услуг в Клинику, его права и обязанности, правила поведения в Клинике и распространяют свое действие на всех лиц, обращающихся за медицинской помощью в Клинику.

Настоящие Правила обязательны для персонала Клиники и пациентов (их представителей), а также иных лиц, обратившихся в Клинику, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.2. С Правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно. Правила размещаются на общедоступном месте на территории Клиники, а также на официальном сайте.

1.3. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законными представителями несовершеннолетних пациентов являются их родители (опекуны, усыновители) на основании подтверждающих документов.

2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

2.1. В Клинике оказывается медицинская помощь в амбулаторных условиях и условиях дневного стационара.

2.2. В случае самостоятельного обращения граждан по экстренным показаниям, медицинским персоналом оказывается необходимая неотложная или экстренная помощь, решается вопрос о необходимости госпитализации.

2.3. В случае обращения пациентов в Клинику, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, Клиника передает сведения в территориальные органы МВД России по месту ее нахождения.

2.4. В случае обращения в Клинику пациента с карантинным инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на заболевание, подается экстренное извещение об инфекционном заболевании, остром профессиональном

отравлении, необычной реакции на прививку (форма 058/у) в ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии».

2.5. Оказание медицинских услуг осуществляется в соответствии с установленным режимом работы Клиники.

2.6. Прием пациентов врачами проводится согласно записи. Предварительная запись пациента на прием к врачу осуществляется по телефону или личном обращении, а также через сайт Клиники. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.

2.7. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.

2.8. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить Клинику по телефону в возможно короткие сроки.

2.9. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

2.10. Клиника не оказывает анонимную помощь.

В целях идентификации пациента (законного представителя) и в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006» при обращении в Клинику пациент (законный представитель) должен предоставить документ, удостоверяющий личность (для несовершеннолетних пациентов до 14-ти лет – свидетельство о рождении), сообщить адрес фактического места жительства и контактный телефон.

2.11. Платные услуги оказываются в соответствии с заключенными с гражданами или организациями договорами на оказание платных услуг в письменной форме. В договоре регламентируются условия и сроки оказания услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон, а также иные существенные условия.

2.12. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи либо в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, а также в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи, по письменному согласию пациента и (или) заказчика.

Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

2.13. Пациенты вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и документов специалистов, оказывающих платные услуги.

2.14. При оказании пациенту платных услуг врачом, в установленном порядке, заполняется медицинская документация. После оказания платной услуги пациенту выдаётся медицинское заключение в порядке, установленном действующим законодательством.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

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

- 1) соблюдение этических и моральных норм, а также уважительного и гуманного отношения со стороны медицинского персонала и иных работников медицинской организации;
- 2) оказание медицинской помощи с учетом его физического состояния и с соблюдением по возможности культурных и религиозных традиций пациента;
- 3) обеспечения ухода при оказании медицинской помощи;
- 4) выбор врача, с учетом согласия врача;
- 5) получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- 6) профилактику, диагностику, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 7) получение консультаций врачей-специалистов;
- 8) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 9) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 10) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 11) отказ от медицинского вмешательства;
- 12) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- 13) допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- 14) обращение с жалобой к должностным лицам, а также к должностным лицам вышестоящей организации или в суд;
- 15) получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

3.2. Пациент обязан:

- 1) принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- 2) своевременно обращаться за медицинской помощью;
- 3) уважительно относиться к медицинскому персоналу и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- 4) предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- 5) своевременно и точно выполнять медицинские предписания;
- 6) сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- 7) соблюдать правила внутреннего распорядка медицинской организации;
- 8) бережно обращаться с оборудованием и инвентарём медицинской организации, нести за порчу мебели и оборудования материальную ответственность;
- 9) строго соблюдать правила личной гигиены;
- 10) не нарушать тишину в медицинской организации;
- 11) соблюдать санитарно-гигиенические нормы;
- 12) соблюдать правила запрета курения.

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ

4.1. В помещениях Клиники и ее структурных подразделениях запрещается:

- 1) нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- 2) курение в зданиях и помещениях медицинской организации, за исключением специально отведенных для этого мест;

- 3) распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- 4) появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- 5) игры в азартные игры;
- 6) громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- 7) пользование мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
- 8) пользование служебными телефонами;
- 9) выбрасывание мусора, отходов в непредназначенные для этого места.

4.2. При обращении за медицинской помощью пациент обязан:

- 1) соблюдать внутренний распорядок работы медицинской организации, тишину, чистоту и порядок;
- 2) исполнять требования пожарной безопасности, а при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, должен немедленно сообщить об этом персоналу;
- 3) выполнять требования и предписания медицинских и иных работников;
- 4) 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;
- 5) уважительно относиться к персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам и посетителям;
- 6) бережно относиться к имуществу медицинской организации, других пациентов и посетителей;
- 7) являться на прием к врачу в назначенные дни и часы;
- 8) соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом.

4.3. В дневном стационаре Клиники устанавливается специальный распорядок дня.

4.4. При стационарном лечении пациент может пользоваться личным бельем, одеждой и сменной обувью, принимать посетителей в установленные часы, за исключением периода карантина, и, если это не противоречит санитарно-противоэпидемическому режиму.

4.5. В палате необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор должен незамедлительно помещаться в специальный бак для сбора отходов. Пациент обязан соблюдать правила личной гигиены, тщательно и часто мыть руки.

4.6. В помещениях дневного стационара запрещается:

- 1) хранить в палате верхнюю одежду, обувь, хозяйственные и вещевые сумки;
- 2) хранить в палате опасные и запрещенные предметы;
- 3) использовать электрические кипятильники, чайники и другие нагревательные электроприборы;
- 4) использовать электронные устройства, имеющие электромагнитное излучение;
- 5) включать/выключать самостоятельно медицинское оборудование;
- 6) самостоятельное ремонтировать оборудование, мебель;
- 7) иметь колющие и режущие предметы, бьющуюся посуду;
- 8) использовать постельное белье, подушки и одеяла со свободных коек в палатах;
- 9) совершать прогулки по территории медицинской организации без разрешения врача;
- 10) покидать дневной стационар без разрешения врача.

4.7. Продукты питания, не предусмотренные рационом питания, разрешаются к употреблению только по согласованию с лечащим врачом. Перечень разрешенных/запрещенных к употреблению продуктов в дневном стационаре, а также требования к условиям хранения продуктов устанавливаются Клиникой.

4.8. При лечении (обследовании) в условиях дневного стационара пациент обязан:

- 1) соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (душ, санузел);
- 2) соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе предписанный лечащим врачом;
- 3) своевременно ставить в известность медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья;
- 4) незамедлительно сообщать медицинскому персоналу о повышении температуры, насморке, кашле, появлении одышки или других расстройств дыхания, рвоте, вздутии живота, появлении сыпи и т.д.

4.9. Клиника не несет какую-либо ответственность за вред здоровью пациента, причиненный вследствие оставления пациентом дневного стационара самовольно.

Выписка производится лечащим врачом по согласованию с заведующим дневным стационаром.

5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично 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.

5.2. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме пациенту или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент разрешил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.3. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья в порядке, установленном действующим законодательством.

5.4. Пациент либо его законный представитель имеет право получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, в порядке, установленном действующим законодательством.

5.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и предоставляется без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

6. ПОРЯДОК РАЗОШЕЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

6.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с жалобой к руководителю Клиники, вышестоящую организацию, страховую организацию (для пациентов, получающих помощь по ДМС), надзорные органы и в суд в порядке, установленном действующим законодательством.

6.2. Обращение рассматривается в установленные законом сроки в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ от 21.04.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

При предъявлении требований, в том числе при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной медицинской услуги), Клиника рассматривает и удовлетворяет заявленные требования (направляет отказ в удовлетворении заявленных требований) в сроки, установленные для удовлетворения требований потребителя Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» - 10 (десять) календарных дней.

6.3. Ответ на обращение в письменном виде направляется по почте по указанному заявителем адресу либо по его желанию может быть вручен ему лично в согласованное время. Ответ на обращение, полученное в электронном виде, направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному заявителем.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

7.1. Нарушение настоящих Правил, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

7.2. За нарушение режима и настоящих Правил, пациент может быть досрочно выписан с соответствующей отметкой в листке нетрудоспособности.

7.3. Нарушением, в том числе, считается:

- 1) грубое или неуважительное отношение к персоналу;
- 2) неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
- 3) несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- 4) прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- 5) самовольное оставление дневного стационара;
- 6) отказ от направления или несвоевременная явка на Врачебную комиссию.