ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ В КЛИНИКЕ «НОВАЯ ЖИЗНЬ»

Общие положения

В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 № 323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее – Правила) ООО Феминамед являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации, правила поведения пациентов (их представителей) во время нахождения в клинике «Новая Жизнь», а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и Клиникой.

1.2. Настоящие Правила включают:

- Порядок обращения в клинику;
- Права пациентов;
- Правила поведения пациентов и иных посетителей клиники;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи справок, документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, выписок из медицинской документации;
- График работы клиники и ее должностных лиц;
- Ответственность за нарушение настоящих Правил.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов клиники, их законных представителей, а также иных посетителей клиники.
1.4. Настоящие Правила подлежат размещению на официальном сайте клиники в сети Интернет https://клиника-новая-жизнь.рф (далее – Официальный сайт), а также на информационных стендах клиники.
1.5. Пациенты (их представители), заказчики платных медицинских услуг подлежат ознакомлению с настоящими Правилами до подписания договора на оказание платных медицинских услуг.

2. Порядок обращения пациентов в клинику

2.1. Пациентами клиники являются:

- лица, обратившиеся в клинику в добровольном порядке на основании Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Приказа Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 26 апреля 2012 г. №406н «Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при

оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»

- лица, обратившиеся в клинику на основании договора на оказание платных медицинских услуг, заключенного между клиникой и гражданином (потребителем услуги), либо иным лицом (юридическим или физическим), являющимся заказчиком услуги.

2.2. В целях недопущения случаев нарушения общественного порядка предотвращения противоправных действий вход на территорию клиник осуществляется при непосредственном контроле администратора клиники «Новая Жизнь». При обращении гражданина в клинику для получения экстренной медицинской помощи сотрудники клиники срочно вызывают по внутреннему телефону врача, находящегося на приеме в клинике в момент обращения пациента.

2.3. При обращении гражданина за получением разовой платной медицинской услуги ему оформляется прием при оформлении медицинской карты амбулаторного больного после полной оплаты услуги.
2.4. При первичном обращении в Поликлинику на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую на основании документа, удостоверяющего личность, вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (при наличии), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес регистрации, серия и номер документа, удостоверяющего личность. В медицинскую амбулаторную карту вносятся также адрес фактического проживания. При оформлении медицинской карты пациент заполняет согласие на обработку персональных данных.
2.5. Медицинская карта пациента является собственностью клиники и должна храниться в картохранилище. Запрещается самовольный вынос медицинской карты с территории клиники без согласования с администрацией клиники.
2.8. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент или его законный представитель записывается на приём к врачу при непосредственном обращении к администратору клиники. Так же запись можно осуществить с помощью Службы записи на прием к врачам (телефон: +7(918)070-71-30, через сайт, через платформу Продокторов.
2.9. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является оформление информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство.
2.10. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить у дежурного администратора в устной форме, по телефонам, указанным на официальном сайте клиники.
2.11. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут, клиника вправе перенести время приема на ближайшее свободное время (иную, согласованную с пациентом дату), а на освободившееся время записать другого пациента.
2.12. При задержке планового приема врачом более чем на 15 минут по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам (оказание экстренной или неотложной медицинской помощи иным пациентам, в том числе обратившимся с острой болью), ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, осуществить лечение в назначенное время у другого свободного специалиста, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.

Права пациентов

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

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи
- информацию о фамилии, имени, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании медицинской помощи
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения Главного врача при согласии другого врача (не чаще одного раза в год);
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотрительных законодательством Российской Федерации
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации
- получение в доступной форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии здоровья
- иные права, установленные законодательством в сфере охраны здоровья граждан и договором оказания платных медицинских услуг (в случае его заключения).

3.2. Право на внеочередное оказание медицинской помощи имеют:

- участники Великой Отечественной войны, инвалиды Великой Отечественной войны и приравненные к ним категории граждан
- пенсионеры
- военнослужащие, награжденные орденами или медалями СССР за службу в указанный период
- ветераны боевых действий
- члены семьи погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий;
- Герои Социалистического Труда;
- полные кавалеры ордена Славы;
- Герои Советского Союза;
- Герои Российской Федерации;
- полные кавалеры ордена Трудовой Славы;
- вдовы (вдовцы) Героев Социалистического Труда или полных кавалеров ордена Трудовой Славы, не вступившие в повторный брак (независимо от

даты смерти (гибели) Героя Социалистического Труда или полного кавалера ордена Трудовой Славы);
- иные категории граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.3. Основанием для оказания медицинской помощи вне очереди является документ, подтверждающий принадлежность гражданина к одной из категорий граждан, которым в соответствии с законодательством Российской Федерации предоставлено право на внеочередное оказание медицинской помощи.

3.4. Гражданин, имеющий право на внеочередное оказание медицинской помощи, обращается непосредственно к дежурному администратору клиники, работники которой организуют ему внеочередной прием дежурного врача, либо врача-специалиста, при наличии медицинских показаний и отсутствии записанного на это время пациента. При необходимости выполнения диагностических исследований и лечебных манипуляций гражданам, имеющим право на внеочередное оказание медицинской помощи, лечащий врач по возможности организует их предоставление в первоочередном порядке.

3.5. Пациенты, нуждающиеся в экстренной медицинской помощи, принимаются врачами-специалистами вне очереди.

Правила поведения пациентов и иных посетителей Клиники

4.1. Пациент, его законный представитель, иные посетители клиники обязаны:

- соблюдать настоящие Правила
- соблюдать нормы поведения в общественных местах
- соблюдать тишину, чистоту и порядок в помещениях клиники
- бережно относиться к имуществу клиники
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также лиц, нуждающихся в оказании экстренной медицинской помощи
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников клиники;
- предоставлять медицинскому работнику, оказывающему медицинскую помощь, известную достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях
- выполнять медицинские предписания, находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности; сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи
- являться на приём к врачу или на диагностические исследования в назначенное время, согласно записи
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: входить в отделения клиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе

- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам клиники.

4.2. Пациенты и иные посетители клиники не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов, посетителей и сотрудников клиники. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме, является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях. При этом клиника (Работники) вправе осуществлять (производить) фотосъёмку, звуко – и видеозапись лиц находящихся на территории клиники и использовать полученные материалы в качестве доказательства правонарушения. Ознакомившись с настоящими Правилами, пациент и иные посетители клиники считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото- и киносъёмки, звуко - и видеозаписи.

4.3. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористических актов, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- проносить на территорию клиники крупногабаритные вещи (хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины, коробки и др.)
- проносить в клинику огнестрельное, газовое и холодное оружие, легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, колющие и легкобьющиеся и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих
- посещать клинику с домашними животными
- курить на территории клиники, в том числе на крыльце, лестничных площадках, в туалетах, в коридорах, кабинетах и других помещениях
- находиться на территории и помещениях клиники, в состоянии алкогольного, наркотического и иного токсического опьянения
- самовольно проникать в служебные помещения клиники
- пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.)
- пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Перед входом в кабинет врача рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;
- выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и работникам клиники, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием. Все претензии излагаются пациентами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, и/или настоящими Правилами
- производить фото- и видеосъемку на территории клиники без предварительного разрешения руководства клиники

- передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, детских колясках и использовать другой спортивный инвентарь в помещении клиники
- выполнять в помещениях клиники функции торговых агентов (представителей), находиться в помещениях поликлиники в иных коммерческих целях
- осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц. Размещать в помещениях и на территории клиники объявления без разрешения руководства клиники
- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях клиники

Порядок разрешения конфликтных ситуаций

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководству клиники или к Главному врачу клиники в письменном виде.

5.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в Журнал приема по личным вопросам. 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, о чем делается запись в Журнале приема по личным вопросам. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.3. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица клиники, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

5.4. Пациент (его законный представитель) в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование Учреждения, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.5. Письменное обращение, поступившее руководству клиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

5.6. Ответ на письменное обращение, поступившее руководству клиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

6.1. Информация о состоянии здоровья (далее – Информация) предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными медицинскими работниками клиники. Информация 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.
6.2. Информация не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания Информация сообщается в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.
6.3. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, Информация предоставляется законному представителю.
6.4. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.
6.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

Порядок выдачи справок и документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, выписок из медицинской **документации**

7.1 Справка выдается пациенту в кабинете приема врача.

7.2. Справки выдаются лечащим врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы (учебы). В случае заболевания обучающихся – студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.
7.3. Для проставления заверяющих печатей на медицинской документации (справках, выписках и др.) пациенты обращаются в регистратуру клиники.
7.4. Медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, отражающие состояние здоровья пациента, предоставляются на основании письменного заявления пациента либо его законного представителя.

График работы клиники и ее должностных лиц

8.1. Режим работы клиники: с понедельника по пятницу с 08 часов 00 минут до

20 часов 00 минут, суббота с 09 часов 00 минут до 16 часов 00 минут, в воскресенье с 09 часов 00 минут до 16 часов 00 минут. График работы клиники в предпраздничные и праздничные дни может отличаться, обо всех изменениях в графике работы Учреждения можно узнать по телефонам дежурных администраторов, указанных на Официальном сайте , либо при непосредственном обращении в клинику.

Работа гардероба клиники начинается и заканчивается в период работы клиники.

8.2. График работы должностных лиц клиники определяется Правилами внутреннего трудового распорядка клиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации, и размещается на Официальном сайте Поликлиники.

8.3. Прием пациентов (их законных представителей) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать при обращении в клинику.

Ответственность за нарушение настоящих Правил

9.1. 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.

9.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, работники клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников охраны и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации. В подобных ситуациях медицинская помощь будет оказываться в объёме неотложной и экстренной медицинской помощи, после чего нарушители общественного порядка будут удаляться из здания и помещений клиники сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов.

9.3. При нарушении правил общественного порядка пациентами, обратившегося в клинику в плановом порядке, клиника вправе отказать пациенту в медицинском обслуживании в плановом порядке без права повторного обращения в клинику.

9.4. Воспрепятствование осуществлению оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка на территории Учреждения, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу клиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации