

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Медмарк-Клиника»



Е.С.Белянова

« 24 » апреля 2016 г.

## Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг

### ООО «Медмарк-клиника»

Правила внутреннего распорядка ООО «Медмарк-клиника» (далее - Клиника) для пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациента в процессе получения медицинских услуг, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и Клиникой.

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Конституцией РФ, Гражданским Кодексом РФ, Федеральным законом РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом РФ «О защите прав потребителей» и иными нормативными правовыми актами.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления в уголке потребителя и на официальном сайте, их соблюдение является обязательным для всех посетителей Клиники.

### Порядок обращения пациентов в Клинику

1. Все медицинские услуги оказываются по предварительной записи через регистратуру Клиники согласно расписанию врачей-специалистов.
2. Запись производится по телефонам 8 (4922) 42-21-68, 8-904-591-12-00 или при личном обращении в регистратуру Клиники.
3. Для оформления записи на прием необходимо назвать фамилию, имя, отчество и контактный телефон.
4. Образец договора и прейскурант Клиники для ознакомления размещены в уголке потребителя и на официальном сайте.
5. При первичном обращении пациента в Клинику оформляется договор на оказание платных медицинских услуг. Договор заключается с лицом, достигшим 18 лет, за исключением случаев, когда несовершеннолетний объявлен дееспособным по Закону до достижения 18 летнего возраста. Для лиц младше 18 лет и для лиц, признанных недееспособными, требуется присутствие законного представителя.
6. При первичном обращении пациента в Клинику заводится медицинская карта амбулаторного или стоматологического больного. Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в регистратуре.
7. Клиника осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора, в связи с чем, в соответствии со ст.6 ФЗ «О персональных данных» дополнительного согласия пациента на обработку его персональных данных не требуется. Организация обязуется обеспечить сохранность персональных данных пациента.
8. Перед приемом врача необходимо оставить верхнюю одежду в гардеробе, надеть бахилы или переобуться в сменную обувь.

9. Оплата медицинских услуг может производиться как до оказания услуги, так и после, согласно требованию работника регистратуры.
10. В случае непредвиденной задержки приема или невозможности выполнения услуги, по различным причинам, таким как болезнь врача, поломка оборудования, отключение электроэнергии и др., работник регистратуры предупреждает об этом пациента при первой возможности.

### **Права и обязанности пациента**

#### **Пациент имеет право на:**

- выбор врача и выбор медицинской организации
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям
- получение в доступной форме информации о состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследований, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья
- ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получение на основании такой документации консультации других специалистов
- на проведение консилиума
- получение, на основании письменного заявления копий медицинских документов и выписок, отражающих состояние здоровья
- получение медицинских услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну (разглашение данных составляющих врачебную тайну возможно только при получении письменного согласия пациента, за исключением случаев, регламентированных Законом; обращаем внимание родителей и законных опекунов пациентов старше 15 лет и больных наркоманией старше 16 лет, что присутствие на приеме и получение информации, являющейся врачебной тайной, возможно только после получения письменного согласия пациента)
- отказ от медицинского вмешательства

#### **Пациент обязан:**

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья
- своевременно обращаться за медицинской помощью
- являться на приём врача за 10 минут до назначенного времени для своевременного оформления необходимых документов
- предупреждать о невозможности явки на прием врача, лечебно-диагностические процедуры по уважительной причине
- подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство (для лиц, признанных недееспособными, лиц младше 15 лет и больных наркоманией младше 16 лет, согласие подписывает законный представитель)
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, предоставлять иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг
- сообщать врачу достоверную информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и строго соблюдать его
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи
- после вакцинации не покидать Клинику в течение 30 минут без осмотра врача
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов
- не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом своих обязанностей
- бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях лечебного учреждения
- соблюдать нормы поведения в общественных местах

### **Пациентам и посетителям**

В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Клиники, пациентов и посетителей, запрещается:

- проносить в Клинику 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 (рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.)
- находиться в служебных помещениях без разрешения администрации

- употреблять пищу во врачебных кабинетах, коридорах здания и других помещениях Клиники
- курить в помещениях и на территории организации
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями
- оставлять детей в возрасте до 14 лет без присмотра в помещениях Клиники
- оставлять ребенка без присмотра на пеленальном столике, на столе или кушетке с отсутствующими бортиками, лестнице так как это может привести к падению и тяжелой травме
- выносить из помещений Клиники документы, предоставленные для ознакомления
- изымать какие-либо документы из медицинской документации, информационных стендов
- размещать в помещениях Клиники объявления, производить фото и видеосъемку без предварительного разрешения администрации
- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов и медицинских представителей, не отвечающих требованиям Порядка взаимодействия с представителями фармацевтических и медицинских компаний
- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви
- преграждать проезд транспорта на территорию парковки
- находиться в здании Клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, лицам с агрессивным поведением, представляющим опасность для окружающих.

### **Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой**

В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая подается через регистратуру в письменном виде на имя директора ООО «Медмарк-клиника» Беляновой Елены Сергеевны. Претензия (жалоба) может быть также изложена в книге жалоб и предложений, либо направлена на электронную почту организации. Обращение (жалоба) должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данных о месте жительства, контактный телефон. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 10 дней с момента её получения. Ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу. На претензию (жалобу), полученную по электронной почте, ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

### **Ответственность за нарушение настоящих Правил**

В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил, сотрудники Клиники вправе делать соответствующие замечания и применять иные меры воздействия.

Сотрудники регистратуры и врачи Клиники имеют право отказать пациенту в плановом приеме, консультации, лечебно-диагностических процедурах и т.д. в случае опоздания пациента более чем на 15 минут и перенести оказание медицинских услуг на другой день или другое время в тот же день, исходя из загруженности приема специалиста.

Лечащий врач, по согласованию с руководителем Клиники, в порядке, предусмотренном Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения, настоящих Правил поведения и иных законных требований.

В случае оскорбительных действий посетителя Клиники, проявления агрессии по отношению к персоналу и пациентам лечебного учреждения, администрация в праве требовать покинуть учреждение, а в случае отказа, в праве вызвать вневедомственную охрану посредством нажатия тревожной кнопки.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинских услуг, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка, неисполнение законных требований работников, причинение морального вреда работникам, причинение вреда деловой репутации Клиники, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.