Правила внутреннего распорядка для клиентов в медицинской

организации

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским

Кодексом Российской Федерации, Законом РФ «О защите прав

потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Уставом медицинской организации (далее – МО), иными нормативно-правовыми актами.

1.2. Настоящие Правила определяют нормы поведения клиентов в МО при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более

полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, обеспечения

безопасности граждан при посещении ими МО, а также работников МО.

1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

1.4. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах МО, а также на сайте МО в сети «Интернет».

**II. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ КЛИЕНТОВ В МО**

2.1. В МО в соответствии с Договором на оказание платных медицинских услуг предоставляется первичная, в том числе доврачебная, врачебная и специализированная медико-санитарная помощь, организуются и выполняются работы (услуги) в амбулаторных условиях.

2.2. МО не работает в системе ОМС.

2.3. В случаях обращения граждан в состоянии, требующем срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью), медицинские работники МО оказывают экстренную (неотложную) медицинскую помощь в пределах имеющихся возможностей, организуют вызов бригады скорой медицинской помощи с последующим направлением в лечебное учреждение по профилю возникшего состояния.

2.4. В случае обращения в МО клиентов, в отношении которых имеются

достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, МО передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.5. В случае обращения в МО клиента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациент направляется в инфекционное медицинское учреждение. В случае отказа клиента от госпитализации, оформляется письменный отказ.

2.6. Особенности внутреннего распорядка МО при оказании амбулаторной медицинской помощи:

2.6.1. Медицинская помощь клиентам оказывается в кабинетах структурных подразделений МО.

2.6.2. Непосредственно перед приемом врача клиент обязан обратиться в регистратуру МО для оформления необходимой документации и оплаты последующего приема или процедуры.

2.6.3. При первичном обращении в МО клиент представляет паспорт. В момент обращения клиента, между клиентом и МО заключается Договор на оказание платных медицинских услуг, заводится медицинская карта.

2.6.4. Заключается договор на оказание платных медицинских услуг в двух экземплярах. При отказе клиента в заключении договора или непредоставлении паспорта, сотрудники регистратуры вправе отказать клиенту в приеме.

2.6.5. Внесение изменений в Договор не допускается.

2.6.6. При заключении Договора клиент сообщает свои персональные данные: Ф.И.О., возраст, адрес места жительства и контактный телефон, иные сведения согласно условиям Договора на оказание платных медицинских услуг.

2.6.7. МО осуществляет обработку персональных данных клиента в целях исполнения заключенного с ним договора, в связи с чем, в соответствии со ст.6 Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» клиент предоставляет согласие на обработку своих персональных данных. МО обеспечивает сохранность персональных данных клиента.

2.6.8. Предварительная запись граждан на прием к врачам-специалистам и медицинские манипуляции осуществляется:

- при непосредственном обращении в регистратуру МО;

- через контактный центр по телефонам МО - 230-310, 230-311

- на сайте МО - https://nt-mc.ru/

2.6.9. При записи на прием к врачам-специалистам и медицинские манипуляции, клиенты информируются о трехкратном предварительном обзвоне администраторами контактного центра накануне приема. Не дозвонившись до клиента 3 раза, администраторы должны отменить предварительную запись неответившего клиента и записать на это время другого клиента. При обращении клиента без подтверждения записи, сотрудники регистратуры имеют право отказать в приеме и предложить запись на другой день/ время.

2.6.10. Клиент записывается на прием к врачу с учетом графика его работы.

2.6.11. Информация о расписании/графике работы врачей предоставляется клиенту сотрудниками регистратуры или по телефону сотрудниками контактного центра МО по запросу, без ограничений.

2.6.12. Лицам, не достигшим возраста пятнадцати лет, а также несовершеннолетним в возрасте старше пятнадцати лет или больным наркоманией, несовершеннолетним в возрасте старше шестнадцати лет или лицам, признанным в установленном законом порядке недееспособными,

если такое лицо по своему состоянию не способно дать согласие на медицинское вмешательство, медицинская помощь оказывается при наличии информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство одного из родителей или иного законного представителя, за исключением экстренных случаев.

2.6.13. Нахождение сопровождающих клиента лиц в кабинете врача допускается только с согласия клиента, с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний.

2.6.14. Во время пребывания в МО клиенту и сопровождающим его лицам необходимо перевести мобильный телефон на беззвучный режим. Категорически запрещается пользоваться мобильным телефоном, средствами аудио и видеофиксации, а также другими средствами связи во время проведения исследований или консультации врача.

2.6.15. Клиент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство в соответствии со ст. 20 Федерального Закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». Информированное добровольное согласие на услуги, не входящие в перечень, оформляется в кабинете лечащего врача или медицинского специалиста, оказывающего услугу.

2.6.16. В случае отказа от медицинского вмешательства клиент подписывает отказ от медицинского вмешательства в соответствии со ст. 20 Федерального Закона от 21.11.2011 № 323- ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

2.6.17. Прием клиентов врачами МО проводится согласно графика. Врач вправе прервать прием для оказания неотложной медицинской помощи другому клиенту.

2.6.18. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, сотрудники регистратуры предупреждают об этом клиента в течении часа после получения данной информации.

2.6.19. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, клиент обязан уведомить МО по телефону. В противном случае, ему может быть отказано в приеме в день обращения.

2.6.20. В случае опоздания клиента на прием врача или медицинские услуги более чем на 5 минут, прием или услуги могут быть отменены или перенесены на другое удобное для клиента время / другой день.

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

**III. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ КЛИЕНТАМ.**

3.1. Прием клиента специалистом осуществляется:

- по предварительной записи (исключение: услуги лаборатории), либо в момент обращения клиента в МО при наличии свободного (не зарезервированного) времени приема у специалиста;

- при наличии заключенного договора между клиентом и МО.

3.2. Договор на осуществление услуг между клиентом и МО заключается при предъявлении клиентом паспорта, на основании 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», ст.13, ч. 1-2, а также Положением о паспорте гражданина Российской Федерации, утвержденного Постановлением Правительства № 828 от 08.07.1997г.

3.3. При повторном обращении в МО принимают следующие документы, удостоверяющие личность:

* паспорт,
* заграничный паспорт,
* военный билет,
* служебное удостоверение, выданное государственными или муниципальными органами и учреждениями.

3.4. Требования к документам: наличие фотографии, номер, дата выдачи, период его действия (не просрочен), печать организации, выдавшей документ, и подпись руководителя (или иного лица, ответственного за выдачу документов в организации).

3.5. Строгое наличие паспорта необходимо:

- при первичном обращении и заключении договора;

- в случае изменения паспортных данных;

- при сдаче анализов и прохождении обследований;

- при сдаче и получении результатов анализов на гепатит, ВИЧ и сифилис.

3.6. При получении результатов анализов и обследований необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность.

3.7. Для заключения договора на несовершеннолетнего требуется наличие следующих документов:

-паспорт законного представителя;

-свидетельство о рождении ребенка;

-с 14 лет - паспорт несовершеннолетнего гражданина;

- доверенность/ нотариальное согласие родственнику/ представителю.

3.7.1. Законными представителями несовершеннолетнего являются:

- родители (мать и/или отец);

- усыновители;

- опекуны или попечители на основании постановления об установлении - опеки либо попечительства;

- иные лица на основании нотариально удостоверенной доверенности (согласия), выданной одним из родителей либо опекуном (попечителем).

**IV. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА**

4.1. Клиент имеет право на:

- выбор лечащего врача;

- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в МО в

условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

- получение консультаций врачей-специалистов МО;

- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским

вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего

здоровья, включая сведения о результатах обследования, 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 его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании

ему медицинской помощи;

- выбор лиц, которым в интересах клиента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

- защиту сведений, составляющих врачебную тайну, а также персональных

данных клиента;

- отказ от медицинского вмешательства;

- возмещение доказанного вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи в МО;

- предоставление информированного добровольного согласия на

медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным

условием медицинского вмешательства;

- непосредственное ознакомление с медицинской документацией,

отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой

документации консультации у других специалистов;

- получение медицинских документов и выписок из медицинских

документов;

- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программы

добровольного медицинского страхования, а также на платной основе;

4.2. Клиент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

- проявлять в общении с медицинскими работниками уважение;

- своевременно являться на прием к врачу и заранее предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;

- при прибытии на прием к врачу или на проведение медицинской услуги с опозданием, немедленно уведомить об этом сотрудников регистратуры;

- своевременно информировать об изменении контактов, паспортных данных;

- являться на лечение и диспансерные осмотры в установленное и

согласованное с врачом время;

- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и

лечения заболевания;

- информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных

ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные

сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;

- подписать информированное добровольное согласие на медицинское

вмешательство;

- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;

- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего

врача;

- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего

здоровья в процессе диагностики и лечения;

- посещать подразделения МО и медицинские кабинеты в соответствии с

установленным графиком их работы, указанными в направлении датой и

временем;

- при утере оригиналов медицинской документации, либо договоров на оказание платных медицинских услуг, оплатить стоимость выдачи дубликата;

- в трехдневный срок с момента записи предварительно оплатить стоимость приемов врачей из Екатеринбурга, либо стоимость сосудистых ультразвуковых исследований;

- при посещении МО надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную

обувь, соблюдать санитарно-гигиенические нормы в помещениях МО, в т.ч. оставлять верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года. За сохранность личных вещей клиента вне гардероба администрация МО ответственности не несет.

- бережно относиться к имуществу МО, соблюдать чистоту и тишину в

помещениях МО.

4.3. Клиентам запрещается:

4.3.1. Проносить в здания и служебные помещения МО огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих.

4.3.2. Проносить в здания и служебные помещения МО крупногабаритные

предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы,

корзины и т.п.).

4.3.3. Оставлять в помещениях МО велосипеды, коляски, самокаты, скутеры и т.д.

4.3.4. Находиться в служебных помещениях МО без разрешения

Администрации.

4.3.5. Потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других

помещениях МО, не предназначенных для потребления пищи.

4.3.6. Курить на территории МО.

4.3.7. Громко разговаривать, шуметь.

4.3.8. Оставлять малолетних детей без присмотра.

4.3.9. Оставлять сумки и личные вещи на пеленальных столах.

4.3.10. Выносить из МО документы, полученные для ознакомления.

4.3.11. Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из

папок информационных стендов.

4.3.12. Размещать в помещениях и на территории МО объявления без

разрешения администрации МО.

4.3.13. Производить аудиозапись, фото- и видеосъемку без предварительного разрешения медицинского персонала и администрации МО.

4.3.14. Находиться в помещениях МО в верхней одежде, грязной обуви;

4.3.15. Проходить в здание и помещения МО в состоянии алкогольного или

наркотического опьянения, с агрессивным поведением; имеющим внешний

вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

4.3.16. Посещать МО с домашними животными.

4.3.17. Выполнять в помещениях функции торговых агентов и представителей и находиться в МО в иных коммерческих целях.

4.3.18. Наносить материальный ущерб имуществу МО.

4.3.19. Преграждать проезд транспорта ко входам в МО.

**V. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

5.1. При несоблюдении клиентом Правил внутреннего распорядка в МО, ведущем к нарушению лечебно-охранительного, санитарно-эпидемиологического режимов, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории учреждения, причинение морального вреда работникам учреждения, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу МО, к клиенту могут быть применены меры воздействия в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. При несоблюдении клиентом Правил внутреннего распорядка МО вправе расторгнуть договор на предоставление платных медицинских услуг и отказать клиенту в дальнейшем предоставлении медицинских услуг, в соответствие с Федеральным законом от «21» ноября 2011года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

5.3. Клиент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства (госпитализации), за несоблюдение указаний (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 его здоровья.