

Утверждаю
главный врач ООО «НКлиник»
Тарасов А.П.
01.04.2015 г.

Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Правила внутреннего распорядка общества с ограниченной ответственностью «НувельКлиник» (далее – «Учреждение») для пациентов (далее – «Правила») являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациента (его представителя) во время нахождения в учреждении, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Учреждением.
2. Настоящие Правила обязательны для персонала, пациентов, представителей пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение или его структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законодательством прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.
3. В помещениях Учреждения и его структурных подразделений запрещается:
 - нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
 - курение в зданиях и помещениях учреждения;
 - распитие спиртных напитков;
 - употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
 - появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
 - играть в азартные игры;
 - громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
 - пользование мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур манипуляций, обследований;
 - выбрасывание мусора, отходов в непредназначенные для этого места.
4. При обращении за медицинской помощью в Учреждение, структурные подразделения пациент имеет право:
 - на уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в организации здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя Учреждения;
- добровольное согласие информированного пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам организации здравоохранения, в которой ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- 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;
- подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности организации здравоохранения.

5. При обращении за медицинской помощью в Учреждение, структурные подразделения пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- соблюдать внутренний распорядок работы Учреждения, тишину, чистоту и порядок;
- исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом администратору или управляющему;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации о состоянии здоровья против своей воли, согласие/отказ от медицинского вмешательства или его прекращение, согласие/отказ от проведения инвазивных манипуляций, согласие/отказ от госпитализации и иные виды согласий/отказов установленные законодательством РФ;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- бережно относиться к имуществу Учреждения и других пациентов.

ОСОБЕННОСТИ ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА УЧРЕЖДЕНИЯ ПРИ ОКАЗАНИИ АМБУЛАТОРНО-ПОЛИКЛИНИЧЕСКОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

1. При необходимости оказания амбулаторно-поликлинической помощи пациент обращается в регистратуру амбулаторно-поликлинического структурного подразделения, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу. В Учреждении прием специалистов и оказание медицинских услуг осуществляется по предварительной записи. Записаться на прием к специалисту можно через онлайн-формуляр на сайте www.nouvelleclinic.ru, заказав обратный звонок на вышеуказанном сайте или позвонив по телефонам клиники: +7 (495) 123 66 77, +7 (916) 123 22 66. При наличии свободного времени у специалиста возможен прием без предварительной записи.

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающего его лиц), необходимо обратиться в государственную службу скорой медицинской помощи по номеру телефона: 112.

При выборе врача и медицинской организации гражданин имеет право на получение информации в доступной для него форме, в том числе размещенной в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, о медицинской организации, об осуществляемой ею медицинской деятельности, а также о врачах, об уровнях их образования и квалификации.

ООО "НКлиник" не является участником Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной Программе оказания гражданам медицинской помощи, не оказывает медицинские услуги бесплатно и не имеет прикрепленного населения, не сотрудничает со страховыми компаниями в рамках оказания медицинской помощи по полисам добровольного медицинского страхования. Информировуем о том, что в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной Программе оказания гражданам медицинской помощи Вы можете получить медицинскую помощь бесплатно.

2. При первичном обращении с пациентом или его законным представителем заключается договор возмездного оказания медицинских услуг, со стороны пациента подписывается информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, согласие на обработку/передачу данных, отнесенных действующим законодательством к персональным данным и/или врачебной тайне и оформляется медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях. Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, является собственностью Учреждения и хранится в регистратуре или в архиве. Для надлежащего оформления документов Пациенту следует прибыть в клинику за 15 минут до начала приема.

В случаях отказа от подписания договора возмездного оказания медицинских услуг и добровольного информированного согласия на медицинское вмешательство, Учреждение вправе отказать в плановом приеме.

3. Информацию о времени приема врачей всех специальностей с указанием часов приема, а также о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема

населения главным врачом и генеральным директором, адрес учреждения, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - на информационных стендах, расположенных в холле Учреждения или в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Учреждения www.nouvelleclinic.ru.

4. В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться к руководителям медицинской организации согласно графику приема граждан, по предварительной записи по телефону Учреждения +7 (495) 123 66 77 очно или написав жалобу. Жалоба подается в письменном виде и должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учебы). При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены. Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде и в сроки, установленные законодательством.

5. Выдача копий медицинских документов предоставляется на основании письменного заявления пациента лично заявителю, либо его законным представителям или доверенным лицам. Медицинские документы, связанные с функциональной диагностикой, результаты лабораторных исследований и прочее выдаются без дополнительного заявления. Законными представителями пациента являются: родители (мать, отец) несовершеннолетнего пациента; опекуны несовершеннолетнего пациента или гражданина, лишенного дееспособности в установленном законом порядке. Доверенное лицо: указанное пациентом (законным представителем) как лицо, допущенное к получению сведений, составляющих врачебную тайну, в соответствующем разделе заключенного договора; лицо, предъявившее доверенность или согласие от пациента, в отношении которого запрашивается документация, заверенное нотариально либо в установленном законом порядке. Срок подготовки копий медицинских документов — до 7 (семи) рабочих дней.