



Директор

ООО Медицинский центр

«Гиппократ»

/ Арсланова Г.Т.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ООО МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «ГИППОКРАТ»

условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории РФ.

Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в ООО Медицинский центр «Гиппократ» (далее - «Учреждение») при получении медицинских и дополнительных услуг с целью обеспечения условий для улучшения качества оказания медицинских услуг, услуг медицинского сервиса либо услуг, косвенно связанных с медицинскими, для обеспечения безопасности граждан при посещении ими Учреждения, а также сотрудников Учреждения.

Соблюдение настоящих Правил пациентами и посетителями Учреждения является обязательным.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах Учреждения, на сайте: **www.gippokrat-str.ru**. При ознакомлении и согласии с настоящими Правилами пациент расписывается в Договоре возмездного оказания медицинских и дополнительных услуг.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО МЦ «Гиппократ» (далее по тексту Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством РФ в сфере здравоохранения, поведение пациента во время его нахождения в структурных подразделениях ООО МЦ «Гиппократ» (далее по тексту МЦ), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и МЦ.

1.2. Правила разработаны в целях реализации, предусмотренных законом, прав и обязанностей пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего качества.

1.3. Правила предназначены для пациентов (его представителей), сопровождающих пациента лиц, а также иных лиц, прибывающих в МЦ по

служебным, деловым или иным, связанным с лечебно-диагностическим процессом вопросам.

1.4. Текст Правил размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте.

1.5. Факт ознакомления пациента с Правилами подтверждается путем проставления подписи пациента в Договоре на оказание медицинских услуг.

1.6. Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

«платные медицинские услуги» - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования (далее - договор);

«пациента» - физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

«заказчик» - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя;

«исполнитель» - медицинская организация выполняющая платные медицинские услуги на основе лицензии и договора с заказчиком.

«прейскурант» - перечень медицинских услуг, оказываемых исполнителем, с указанием цен в рублях.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

2.1. Пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

- получение консультаций врачей-специалистов;

- 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, 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 пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

- отказ от медицинского вмешательства;

- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;

- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;

- получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

- проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов. Все расходы, связанные с привлечением специалистов с целью проведения дополнительных консилиумов и консультаций без соответствующих показаний по инициативе пациента, оплачиваются за счет личных средств пациента.

- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.

- иные права, предусмотренные нормами действующего законодательства РФ.

2.2. Пациент обязуется:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

- своевременно обращаться за медицинской помощью;

- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Учреждении;

- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;

- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;

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

- 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 о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;

- при намерении получить медицинскую помощь 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;

- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Учреждения;
- соблюдать установленный порядок деятельности Учреждения и нормы поведения в общественных местах;
- посещать подразделения Учреждения и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы;
- не вмешиваться в действия лечащего врача и не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Учреждения;
- бережно относиться к имуществу Учреждения, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Учреждения;
- вести телефонные разговоры за пределами Учреждения.

2.3. 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 Учреждения, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- проносить в здания и служебные помещения Учреждения 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 (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях Учреждения без разрешения;
- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Учреждения, а также в непосредственной близости от здания.
- громко разговаривать, разговаривать по телефону, шуметь, хлопать дверями; - оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения Учреждения документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории Учреждения объявления без разрешения администрации;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Учреждения;
- выполнять в помещениях Учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Учреждения в иных коммерческих целях;
- находиться в кабинетах, коридорах в верхней одежде, грязной обуви;

Запрещается доступ в здание и помещения Учреждения лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим

внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Учреждения сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В УЧРЕЖДЕНИЕ

3.1. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и других состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина и других состояниях и заболеваниях) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03.

3.2. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств службы скорой медицинской помощи.

3.3. Запись на приём:

Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых услугах, их стоимости, порядке оплаты и т.д. в регистратуре Учреждения непосредственно или по многоканальным телефонам 8 (3473) 31-10-30, 8 (927) 935-99-11.

Дату и время приёма пациент выбирает из имеющихся свободных по согласованию с администратором.

3.3.1. Прием осуществляется по предварительной записи при личном обращении в регистратуру по адресам Учреждения:

- ООО Медицинский центр "Гиппократ" на Локомотивной
453115, Россия, Башкортостан, г. Стерлитамак, ул. Локомотивная, 2 Б
Режим работы: Пн-Пт 8:00-20:00 Сб 8:00-17:00 Вс - выходной

- ООО Медицинский центр "Гиппократ" на Карла Маркса
453124, Россия, Башкортостан, г. Стерлитамак, ул. Карла Маркса, 102
Режим работы: Пн-Пт 8:00-20:00 Сб 8:00-17:00 Вс – выходной

- ООО Медицинский центр "Гиппократ" по пр. Ленина
453124, Россия, Башкортостан, г. Стерлитамак, пр. Ленина, 32 А
Режим работы: Пн-Пт 8:00-17:00 Сб-Вс - выходной

3.3.2. По предварительной записи позвонив в регистратуру по единым многоканальным номерам телефонов: 8 (3473) 31-10-30, 8 (927) 935-99-11.

3.4.

Случаи, в которых может быть отказано в приеме специалистом, либо перенесен прием:

- В случае явки пациента без записи специалиста Учреждения могут отказать в приеме по объективным причинам (кроме экстренных случаев).

- В случае опоздания пациента более чем на 15 минут, врач имеет право перенести время приема или назначить прием на другой день.

- Пациентам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения прием переносится.

- В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом.

3.5. Пациент прибывает на приём к врачу за 10 минут до назначенного времени.

Если пациент не может прийти в назначенное время, он должен заранее предупредить об этом администратора.

3.6. Условия предоставления платных медицинских услуг:

3.6.1. Согласно Постановлению Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», с каждым пациентом заключается соответствующий договор возмездного оказания медицинских и дополнительных услуг. В отношении несовершеннолетних пациентов такой договор подписывает законный представитель.

3.6.2. Перед заключением договора пациенту (заказчику) предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее - соответственно программа, территориальная программа).

3.6.3. До заключения договора исполнитель в письменной форме уведомляет пациента (заказчика) о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.

3.6.4. Договор заключается пациентом (заказчиком) и исполнителем в письменной форме.

3.6.5. Договор содержит:

а) сведения об исполнителе: - наименование медицинской организации - юридического лица, адрес места нахождения, ИНН; - номер лицензии на осуществление медицинской деятельности, дату выдачи и наименование выдавшего ее лицензирующего органа;

б) фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон пациента (законного представителя пациента); фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон заказчика - физического лица; наименование и адрес места нахождения заказчика - юридического лица;

в) перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;

г) стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;

д) условия и сроки предоставления платных медицинских услуг;

е) должность, фамилию, имя, отчество (если имеется) лица, заключающего договор от имени исполнителя, и его подпись, фамилию, имя, отчество (если имеется)

пациента (заказчика) и его подпись. В случае если заказчик является юридическим лицом, указывается должность лица, заключающего договор от имени заказчика;

ж) ответственность сторон за невыполнение условий договора;

з) порядок изменения и расторжения договора;

и) иные условия, определяемые по соглашению сторон.

3.6.6. Договор заключается пациентом и исполнителем и составляется в 2 экземплярах. В случае если договор заключается заказчиком, то он составляется в 3 экземплярах, один из которых находится у исполнителя, второй - у заказчика, третий - у пациента.

3.6.7. На предоставление платных медицинских услуг составляется план лечения с указанием стоимости оказания услуг. Стоимость медицинских услуг определяется на основании прейскуранта на платные медицинские услуги, действующего на момент оказания платных услуг пациенту.

3.6.8. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, исполнитель обязан предупредить об этом пациента (заказчика). Без согласия пациента (заказчика) исполнитель не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.

3.6.9. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг потребуются предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни потребителя при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.6.10. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Исполнитель информирует потребителя (заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом потребитель (заказчик) оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

3.7. Учреждение осуществляет прием пациентов, не достигших 18 лет при соблюдении следующих условий:

- Дети в возрасте от 0 до 15 лет должны приходить на прием в клинику для получения любого вида медицинских услуг в сопровождении законного представителя (один из родителей, опекунов, усыновителей, все остальные взрослые, сопровождающие несовершеннолетнего пациента, в том числе родственники, должны иметь нотариальную доверенность от законных представителей, свидетельство о рождении на несовершеннолетнего, паспорт).

— пациент в возрасте с 14-18 лет может обратиться в медицинскую организацию либо в сопровождении родителя, либо сам, но у него должно быть письменное согласие родителя на совершение сделки (подписание договора, иных соглашений, на оплату услуг из средств родителей), но до 15 лет на медицинское вмешательство согласие должен дать родитель.

— с 15 лет давать согласие на медицинское вмешательство или отказываться от него пациент юридически может самостоятельно (договор подписывает при наличии письменного согласия родителей).

3.8. В регистратуре Учреждения при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации), действующий контактный телефон. Медицинская карта пациента является медицинской документацией Учреждения и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается (за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ), а переносится в кабинет медицинским регистратором или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из помещений Учреждения без согласования с руководством Учреждения. После каждого приема пациенту выдается заверенная копия записи врача.

3.9. Приём пациента:

3.9.1. При входе в Учреждение пациент надевает бахилы.

3.9.2. Пациент заходит в кабинет только по приглашению персонала Учреждения.

3.9.3. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

3.9.4. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия пациента (законного представителя пациента), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

3.9.5. Исполнитель предоставляет пациенту (законному представителю пациента) по его требованию и в доступной для него форме информацию: - о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства; - об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

3.9.6. Исполнитель при оказании платных медицинских услуг соблюдает установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации и учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

3.9.7. Во время осмотра врач устанавливает диагноз, определяет методы, объём, прогноз лечения, о чём подробно информирует пациента в доступной для него форме. Также пациент предупреждается о возможных осложнениях в процессе и после лечения. Результаты осмотра фиксируются в бланке осмотра, заверенная копия которого выдается на руки пациенту, после окончания приема.

3.9.8. Необходимым условием для начала приема, является информированное добровольное согласие пациента на медицинское вмешательство. При отказе пациента от медицинского вмешательства ему разъясняются возможные последствия.

3.9.9. В случае необходимости пациент может быть направлен в другое медучреждение для проведения специальных исследований, процедур или операций (например, рентгеновский снимок носа). В этом случае Учреждение выписывает соответствующее направление.

3.9.10. Необходимым условием для проведения лечения является точное соблюдение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача.

3.10. Оплата:

3.10.1. Пациент (заказчик) обязан оплатить предоставленную исполнителем медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором. Оплата производится в день приема на сумму фактически оказанных услуг в кассу медицинского центра или по безналичному расчету при помощи эквайринговой операции (посредством платежной карты). Возможна оплата третьими лицами, страховыми компаниями.

3.10.2. Пациент (заказчик) в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной бланк строгой отчетности (документ установленного образца))

3.10.3. Сумма оплаты определена актуальным на день проведения услуги прайс-листом медицинского центра.

4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И МЕДИЦИНСКИМ ЦЕНТРОМ

4.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к заместителю директора по медицинской части или директору МЦ, вышестоящую организацию, страховую компанию или в суд в порядке, установленном действующим законодательством.

4.2. Замечания, предложения и отзывы о работе МЦ пациенты могут вписать в «Книгу жалоб и предложений», которая находится у старшего администратора-регистратора в регистратуре. Отзывы о работе медицинского центра, так же можно оставить на официальном сайте учреждения www.gippokrat-str.ru. Обращение пациента обязательно будет рассмотрено администрацией в кратчайшие сроки, но не позднее установленных законом сроков. О результатах будет сообщено в определенном пациентом порядке.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ

5.1 В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил, работники Учреждения вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством РФ.

5.2 Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Учреждения, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Учреждения, неисполнение законных требований работников Учреждения, причинение морального вреда работникам Учреждения, причинение вреда деловой репутации Учреждения, а также материального ущерба его имуществу, влечет ответственность, предусмотренную действующим гражданским, административным и уголовным законодательством Российской Федерации.

5.3. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и договором.

5.4. Вред, причиненный жизни или здоровью пациента в результате предоставления некачественной платной медицинской услуги, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.