

ПРАВИЛА

ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ООО «АЛЬТАМЕД+»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Альтамед+» (далее Правила) являются локальным нормативным актом, составленным на основе приказов, распоряжений генерального директора и главного врача ООО «Альтамед+» в соответствии с законодательством РФ. Правила определяют поведение всех лиц, находящихся в ООО «Альтамед+» (далее Медицинский центр, Клиника), в том числе пациентов либо их законных представителей (далее Пациентов), сотрудников Клиники и других лиц, а также регламентируют иные вопросы, возникающие между Пациентом и Медицинским центром в процессе обследования и лечения.
- 1.2. Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации, в частности: Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и другими нормативными актами. Правила направлены на создание благоприятных условий для реализации различных, предусмотренных законом, прав Пациента, при оказании ему медицинской помощи.
- 1.3. Настоящие Правила обязательны для персонала Медицинского центра и Пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику.
- 1.4. Медицинский центр «Альтамед+» оказывает платные медицинские услуги в соответствии с лицензией, выданной Министерством здравоохранения Московской области 13 декабря 2018 года № ЛО-50-01-010378. Основным видом оказываемой медицинской помощи Медицинским центром «Альтамед+» – первичная медико-санитарная помощь.
- 1.5. Медицинский центр оказывает платные медицинские услуги на основании внутренних документов Клиники, в том числе «Положения о предоставлении платных медицинских услуг», утвержденного приказом генерального директора Клиники.
- 1.6. Медицинский центр участвует в реализации государственной программы обязательного медицинского страхования (ОМС) в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 29 ноября 2010 г. N323-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации».
- 1.7. Медицинский центр участвует в реализации программ по добровольному медицинскому страхованию (ДМС), оказывая медицинскую помощь застрахованным лицам по договорам со страховыми медицинскими компаниями.
- 1.8. Перечень и стоимость медицинских услуг, предоставляемых Пациенту, установлены действующим на момент оказания услуги прейскурантом, который находится в доступном для Пациента месте – на стойке рецепции Клиники, а также на официальном сайте Медицинского центра в сети интернет (www.odinmed.net).
- 1.9. График работы Медицинского центра: понедельник-суббота: с 08.00 до 21.00; воскресенье: с 09.00 до 18.00.

- 1.10. Прием врачей-специалистов осуществляется по скользящему графику, утверждаемому главным врачом Клиники. Соответствующую подробную информацию можно получить у администратора Медицинского центра.
- 1.11. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности, квалификации, об образовании (в том числе послевузовском, дополнительном профессиональном образовании, повышения квалификации), графике работы врачей всех специальностей, работающих в Медицинском центре, размещена на стенде в холле Клиники, а также на официальном сайте Медицинского центра в сети интернет (www.odinmed.net). Дополнительные сведения можно получить у администратора Клиники.
- 1.12. Работа врачебной комиссии Медицинского центра организована в соответствии с приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 5 мая 2012 г. N 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации». Врачебная комиссия Медицинского центра действует на основании «Положения о врачебной комиссии ООО «Альтамед+», утвержденного приказом генерального директора Клиники. Заседания комиссии осуществляются по графику, утвержденному внутренним приказом Клиники.
- 1.13. Клиника проводит экспертизу временной нетрудоспособности в соответствии с приказом Минздравсоцразвития РФ от 29.06.2011 года № 624 «Об утверждении порядка выдачи листков нетрудоспособности». Медицинский центр на основании лицензии может выдавать листки нетрудоспособности как на бумажном носителе, так и в электронном виде (электронные листки нетрудоспособности).
- 1.14. Медицинский центр может выдавать при обращении Пациента, оплатившего услуги, различные справки, в том числе «Справку об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы РФ» установленной формы.
- 1.15. С целью создания условий для антитеррористической защищенности граждан, предупреждения хищений и обеспечения сохранности имущества, а также поддержания дисциплины и порядка в Медицинской организации внедрена система видеонаблюдения. Данная система организована на основании «Положения о видеонаблюдении», утвержденного приказом генерального директора Клиники.

II. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР

- 2.1. Прием Пациентов осуществляется в порядке предварительной записи через администратора Медицинского центра. Запись может производиться посредством телефонной связи, по электронной почте, при непосредственном обращении к администратору. Телефон администратора Медицинского центра **+7-(985)-227-41-31**, телефон единого Контакт-центра **+7-(495)-212-90-03**.
- 2.2. В случаях, требующих получения неотложной медицинской помощи (оказывается при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни Пациента), услуга может предоставляться Пациенту без предварительной записи и /или вне установленной очереди.
- 2.3. При состояниях, требующих экстренного медицинского вмешательства (внезапное острое заболевание, состояние, обострение хронического заболевания, представляющее угрозу жизни Пациента), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи, набрав самостоятельно или через администратора Медицинского центра следующий номер:
 - если набор производится городского номера телефона: - **03** или **599-99-99**;
 - если набор производится с мобильного телефона: - **112 клавиша 3** или **+7(495)-599-99-99**.

Оплата за экстренную медицинскую помощь не взимается (статья 11 Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011г. N323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

- 2.4. Локальным нормативным документом, регламентирующим правила записи к специалистам Клиники любого медицинского профиля является «Правила записи на первичный приём, консультацию, обследование». Данный документ утверждён приказом генерального директора Клиники.
- 2.5. Приём пациентов для оказания платных медицинских услуг осуществляется в соответствии с «Правилами предоставления платных медицинских услуг», утверждённых генеральным директором Медицинского центра.
- 2.6. Прием Пациентов, застрахованных по системе ДМС и прикрепленных на обслуживание в Медицинском центре, осуществляется при предъявлении страхового полиса или гарантийного письма от страховой медицинской компании. При отсутствии данных документов Медицинский центр вправе предложить пациенту пройти услугу за свой счет. Медицинские услуги Пациенту, застрахованному по системе ДМС, оказываются на основании условий программы ДМС и при наступлении страхового случая. Наличие страхового полиса не является гарантией предоставления всех услуг по желанию застрахованного лица.
- 2.7. При обращении за медицинской помощью Пациенты, застрахованные в системе ОМС, обязаны предъявить полис обязательного медицинского страхования за исключением случаев оказания им экстренной медицинской помощи. Полис ОМС является документом, удостоверяющим право застрахованного лица на бесплатное оказание медицинской помощи на всей территории Российской Федерации в объеме, предусмотренном базовой и территориальной программами обязательного медицинского страхования. Наличие страхового полиса не является гарантией предоставления всех услуг по желанию застрахованного лица.
- 2.8. Лечащий врач назначается руководителем Медицинского центра или выбирается Пациентом с учетом согласия врача. В случае требования Пациента о замене лечащего врача, руководитель Медицинского центра обязан содействовать выбору Пациентом другого врача. Лечащий врач по согласованию с руководителем Медицинского центра может отказаться от лечения и/ или наблюдения за Пациентом, если отказ непосредственно не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих. При оказании гражданину медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (по ОМС) он имеет право на выбор медицинской организации и на выбор врача с учетом согласия врача (пункт 1 статьи 21 Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011г. N323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).
- 2.9. Медицинский центр может отказаться от оказания услуг Пациенту в одностороннем порядке при невозможности обеспечить безопасность услуги и/или возникновении медицинских противопоказаний для осуществления лечебно-диагностических мероприятий при условии наличия у Пациента способности выразить свою волю, отсутствия угрозы для жизни Пациента и неотложности медицинского вмешательства, а также в других случаях, предусмотренных законом.
- 2.10. Медицинский центр может предоставить отражающие состояние здоровья Пациента медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны (статья 22 Федерального закона N 323-ФЗ). Данные документы предоставляются на основании письменного заявления Пациента в сроки, которые определены «Положением о порядке рассмотрения обращений граждан», утверждённого генеральным директором Медицинского центра.

III. ИНФОРМАЦИЯ О ПРАВАХ И ОБЯЗАННОСТЯХ ПАЦИЕНТА ПРИ ПОЛУЧЕНИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

3.1. Главными нормативными правовыми актами, регламентирующими права и обязанности Пациента при получении медицинской помощи в Клинике, являются:

- Конституция Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный Закон Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

В соответствии с законодательством Российской Федерации Пациент имеет следующие права, включая, но не ограничиваясь:

3.1.1. Пациент имеет право на охрану здоровья;

3.1.2. Пациент имеет право на медицинскую помощь (статья 19 Федерального закона № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации»);

3.1.2.1. Выбор врача и выбор медицинской организации;

3.1.2.2. Профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

3.1.2.3. Получение консультаций врачей-специалистов;

3.1.2.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и/или медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

3.1.2.5. Получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии здоровья, выбор лиц, которым в интересах Пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

3.1.2.6. Получение лечебного питания в случае нахождения Пациента на лечении в стационарных условиях;

3.1.2.7. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

3.1.2.8. Отказ от медицинского вмешательства;

3.1.2.9. Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

3.1.2.10. Допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;

3.1.2.11. Допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения Пациента на лечении в стационарных условиях – на предоставление религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации).

3.2. Медицинский центр предоставляет современные методы обследования, необходимые для оценки состояния здоровья Пациента, выявление и лечение имеющихся заболеваний.

3.3. В доступной для него форме Пациент может получить информацию 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. Вышеуказанная информация предоставляется Пациенту лечащим врачом, главным врачом и иными должностными лицами Медицинского центра, а также содержится в документации, предоставляемой Пациенту во время лечения.

- 3.4. Все диагностические и лечебные мероприятия осуществляются Медицинским центром только при наличии **информированного добровольного согласия** Пациента за исключением случаев, предусмотренных статьей 20 Федерального закона N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
- 3.5. Вся информация для принятия Пациентом решения относительно лечебных мероприятий и/или медицинского вмешательства специалистами Клиники предоставляется лечащим врачом. Согласно действующему законодательству информированное добровольное согласие должно быть соответствующим образом оформлено в медицинской документации.
- 3.6. Пациент имеет право отказаться от диагностической или лечебной процедуры, а также потребовать их прекращения. В этом случае отказ от вышеуказанных процедур с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации. Отказ Пациента от диагностики или лечения может повлиять на правильность установления окончательного диагноза, послужить причиной снижения эффективности или (полной неэффективности) проведенного лечения. Привести к осложнениям и ухудшению патологического процесса.
- 3.7. Вся информация, содержащаяся в медицинских документах Пациента, составляет врачебную тайну (статья 13 Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011г. N323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»). Медицинский центр обрабатывает конфиденциальную информацию в соответствии с законодательством Российской Федерации и внутренними документами Клиники, в том числе действующей Политикой конфиденциальности Клиники. Пациент может запретить передавать свою медицинскую информацию, в том числе и своим родственникам, кроме случаев, предусмотренных законодательством.
- 3.8. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками Клиники, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших совершеннолетия и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.
- 3.9. Находясь в Медицинском центре Пациент обязан:
- соблюдать правила внутреннего распорядка Медицинского центра для Пациентов;
 - соблюдать режим работы Медицинского центра;
 - соблюдать правила поведения в общественных местах: громко не разговаривать, не кричать, не шуметь; не распивать спиртные напитки, не употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества; не появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи; не пользоваться служебными телефонами без разрешения администратора или иных должностных лиц Медицинского центра и т.п.;
 - соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях, курить только в специально отведенных для этого местах;
 - соблюдать требования пожарной безопасности;
 - при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, Пациент обязан немедленно сообщить об этом администратору Медицинского центра;

- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в лечебные кабинеты Медицинского центра в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, сотрудникам Клиники;
- бережно относиться к имуществу Медицинского центра;
- уважительно относиться к другим Пациентам и посетителям Клиники, соблюдать очередность;
- оказывать содействие должностным лицам Клиники для надлежащего оказания медицинской помощи: выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение необходимых для этого сведений (о перенесенных заболеваниях, аллергических реакциях на лекарственные препараты, наличии опасных для общества заболеваниях и т.д.);
- информировать лечащего врача, администратора Медицинского центра о необходимости отмены или изменении назначенного ему времени приема;
- Пациенту следует прибыть в Медицинский центр за 15 (Пятнадцать) минут до начала приема для надлежащего оформления документов и своевременного начала приема. В случае опоздания Пациента на прием Медицинский центр вправе перенести прием на другое время и дату, согласованные с Пациентом, так как опоздание одного Пациента может ущемлять права других Пациентов на своевременный и полноценный прием.

IV. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И МЕДИЦИНСКИМ ЦЕНТРОМ

- 4.1. Стороны договорились о претензионном характере разрешения споров, приняв на себя дополнительное обязательство проходить стадию досудебного урегулирования спора, обращаться за судебной защитой при полном или частичном не достижении заявленных в претензии требований.
- 4.2. В случае конфликтных или иных сложных ситуаций и вопросов Пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу или генеральному директору Медицинского центра. В случае, если изложенные в устном обращении факторы и обстоятельства, являются очевидными (неоспоримыми) для обеих сторон и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия Пациента может быть дан устно в ходе личного приема. В противном случае обращение (претензия, заявление и прочее) подается (направляется) в Клинику в письменном виде и фиксируется в Журнале регистрации входящей документации.
- 4.3 В случае необходимости проведения оценки качества и эффективности лечебно-диагностических мероприятий, Медицинский центр проводит внутреннюю проверку качества оказания медицинской помощи с привлечением Врачебной Комиссии Медицинского центра. В дальнейшем может быть проведена и независимая экспертиза качества проведенного лечения при согласии на то Пациента.
- 4.5. Медицинским центром дается письменный ответ Пациенту в течение 30 (Тридцати) календарных дней со дня получения обращения – в случае обращения Пациента, являющегося потребителем медицинской услуги Медицинского центра. В течение 10 (Десяти) календарных дней со дня получения обращения – в случае обращения государственных органов.
- 4.6. Ответ выдается Пациенту на руки, что фиксируется в Журнале регистрации исходящей документации. В случае неявки Пациента для получения ответа в установленный срок, Медицинский центр отправляет ему ответ по почте (возможно – по электронной почте) по адресу, указанному им в обращении.

4.7. В ответе содержится информация о признании/непризнании Медицинским центром обоснованности претензии Пациента. Пациенту могут быть предложены варианты удовлетворения претензионных жалоб и/или подписание соглашения об урегулировании споров.

V. ЗАКОННЫЕ ПРЕДСТАВИТЕЛИ

5.1. В соответствии со статьями 21 и 26 ГК РФ законными представителям несовершеннолетних граждан являются их родители, усыновители или попечители, а также опекуны малолетних лиц и совершеннолетних лиц, признанных судом недееспособными (ст. 32 ГК РФ). Кроме того, в ряде случаев предусмотрено представление интересов совершеннолетних, дееспособных граждан по доверенности в соответствии со статьей 185 Гражданского кодекса РФ.