



Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011г № 323 ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», Законом «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29.11.2010г № 326-ФЗ, постановлением Правительства Российской Федерации от 10 декабря 2018 года N 1506 «О программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2019 год и на плановый период 2020 и 2021 годов», письмом МЗ РФ от 04.04.2005г. №734/МЗ-14 «О порядке хранения амбулаторной карты», приказом Департамента здравоохранения города Москвы от 25.05.2015г. № 413 «Об утверждении регламента предоставления услуги «предварительная запись в электронном виде на приём к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры», Постановлением главного санитарного врача РФ от 18 мая 2010 года № 58 «Об утверждении Сан-ПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность»

1. Общие положения.

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее — Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение посетителя в Обществе с ограниченной ответственностью «НЕВА» (далее - Клиника), а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Клиникой.

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику или его структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Клинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Клиникой и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- график работы Клиники и ее должностных лиц;

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте, информация о месте нахождения Правил должна быть вывешены в Клинике на видном месте.

1.5. Клиника оказывает платные медицинские услуги на основании Лицензии на осуществление медицинской деятельности от 22.02.2017 года № ЛО-7701013912, выданной Управлением здравоохранения Москвы в соответствии с номенклатурой работ и услуг, предусмотренной приложением к лицензии.

1.6. Клиника расположена по адресу:
г. Москва, Переведеновский переулок, д. 8.

1.7. Режим работы Клиники:
понедельник-воскресенье с 8-00 до 22-00.

1.8. Прейскурант цен на услуги, оказываемые Клиникой, с указанием их наименования и стоимости размещен на стойке в регистратуре в свободном и доступном для ознакомления месте и на сайте Клиники.

1.9. Применяемые термины и определения:
Медицинская услуга – это медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение пациентов, имеющих самостоятельное законченное значение.

Пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская услуга или которое обратилось за оказанием медицинских услуг независимо от наличия у него заболевания и от его состояния. Лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию (по своей специальности) пациенту медицинских услуг в период наблюдения за ним и его лечения в соответствии с заключенным договором об оказании платных медицинских услуг. Посетителем Клиники признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании (помещении) Клиники, для которого Клиника не является местом работы.

II. Правила поведения пациента в Клинике

- 2.1. Пациент (Посетитель) обязан надеть бахилы при входе в Клинику, оставить верхнюю одежду в гардеробе Клиники.
- 2.2. Пациент проходит в лечебные помещения только по приглашению и в сопровождении персонала Клиники.
- 2.3. Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в здании (помещении) Клиники только в сопровождении близких родственников, опекунов.
- 2.4. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения его указаний.
- 2.5. Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в регистратуре Клиники.
- 2.6. Пациент обязан:
 - а) проявлять в общении с медицинским работником такт и уважение, быть выдержаным, доброжелательным;
 - б) не приходить на прием к врачу в состоянии опьянения (алкогольного, наркотического, токсического и иного);
 - в) своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине за 6 часов;
 - г) не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Клиники;
 - д) соблюдать установленный порядок деятельности Клиники и нормы поведения в общественных местах;
 - е) не вмешиваться в действия лечащего врача и не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
 - ж) не допускать проявления неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Клиники;
 - з) бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники.
- 2.7. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности работников Клиники, пациентов и посетителей в помещении Клиники запрещается:
 - а) проносить в здание и служебные помещения Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителей либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
 - б) иметь при себе крупногабаритные предметы, в том числе хозяйственные сумки, рюкзак, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.;
 - в) находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения администрации;
 - г) потреблять пищу в помещениях Клиники;
 - д) курить во всех помещениях Клиники и на прилегающей к клинике территории;
 - е) выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;
 - ж) изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов (стоеч) и из информационных папок;

- 3) помещать на стенах и оставлять на журнальных столиках объявления без разрешения руководства Клиники;
 - и) производить фото- и видеосъёмку без предварительного разрешения руководства Клиники;
 - к) выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях.
- 2.8. Запрещается доступ в здание (помещение) и служебные помещения Клиники лицам в состоянии алкогольного, наркотического и иного опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания (помещения) Клиники сотрудниками Клиники и(или) правоохранительными органами.
- 2.9. В случае нарушения пациентами и иными посетителями установленных правил поведения в Клинике - работники Клиники вправе им делать соответствующие замечания и применять меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.
- 2.10. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважительное отношение к работникам Клиники и иным пациентам, и посетителям Клиники, нарушение общественного порядка в здании (помещении) и служебных помещениях Клиники, неисполнение законных требований работников клиники влечет административную ответственность, предусмотренную законодательством РФ.
- 2.11. Врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (согласовав с главным врачом), если это не угрожает жизни пациента, в случае несоблюдения пациентом настоящих правил поведения в Клинике и законных требований работников Клиники.

III. Условия и порядок предоставления платных медицинских услуг

- 3.1. Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых медицинских услугах, их стоимости, порядке оплаты и т.д. у администратора Клиники по телефону 8 (495) 268-12-12, 8 (495) 128-13-73 или на сайте Клиники.
- 3.2. Платные медицинские услуги предоставляются по предварительной записи на прием к врачу (заранее или в день обращения), осуществляющей как при непосредственном обращении в регистратуру Клиники, так и по телефону или через сайт Клиники.
- 3.3. В случае опоздания Пациента более чем на 2 минуты назначенного времени Клиника имеет право отказать в приеме, если оказание такой услуги может привести к изменению времени приема последующих пациентов. Опоздавшему пациенту администратор предлагает перенести прием на другое свободное время.
- 3.4. В случае непредвиденного отсутствия врача или других чрезвычайных обстоятельств, администратор Клиники предупреждает об этом Пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному Пациентом при записи.
- 3.5. Накануне приема Клиника осуществляет предварительное уведомление о приеме с целью подтверждения явки на прием, оптимизации записи на прием и в случае изменения в расписании работы врачей. Клиника не несет ответственности за отсутствие возможности уведомить пациента об изменениях в приеме из-за: неверно указанного телефона, выключенного телефона, а также в случае, если пациент не отвечает на звонки.
- 3.6. Если Пациент не может прийти в назначенное время, он должен заранее предупредить об этом администратора Клиники.
- 3.7. Медицинские услуги предоставляются Клиникой на основании заключенного в письменной форме с Пациентом или Потребителем (в случае приобретения услуг в пользу третьего лица – пациента) договора об оказании платных медицинских услуг, форма (бланк) которого разработана Клиникой.
- 3.8. До заключения договора Клиника в письменной форме уведомляет Пациента о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) Клиники (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность её завершения в срок или отрицательно сказать на состоянии здоровья Пациента.

- 3.9. Клиника является участником Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи обязательного медицинского страхования (ОМС), а также Добровольного медицинского страхования.
- 3.10. Платные медицинские услуги предоставляются Клиникой с соблюдением порядков оказания медицинской помощи.
- 3.11. Приём пациентов проводится врачом соответствующей специальности и квалификации. Сведения об образовании, специализации (специальности) и квалификации врачей размещены на информационной стойке в регистратуре Клиники и на сайте Клиники.
- 3.12. Необходимым предварительным условием предоставления Клиникой Пациенту платных медицинских услуг, в том числе консультации врача - специалиста, является дача (подписание) Пациентом или его законным представителем информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство оформляется в письменной форме путем заполнения врачом и подписания Пациентом или его законным представителем бланка документа, специально разработанного Клиникой по виду и(или) методу медицинского вмешательства.
- 3.13. Клиника имеет право не приступать к оказанию платных медицинских услуг до момента дачи Пациентом или его законным представителем информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство в письменной форме путем постановки своей собственноручной подписи в документе, поименованном как «информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство».
- 3.14. Клиника имеет право отказать Пациенту в оказании медицинских услуг, если врач выявил у Пациента противопоказания или заболевания, исключающие безопасное оказание услуг, если у Пациента имеются острые воспалительные инфекционные заболевания, если Пациент отказывается пройти необходимое диагностическое обследование и(или) настаивает на использовании методов лечения, применение которых создает реальную угрозу жизни и здоровью Пациента, не исключающих или не сводящих к минимуму такую угрозу, а так же если Пациент находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.
- 3.15. На каждого Пациента оформляется Медицинская карта пациента унифицированной формы, которая является медицинским документом и хранится в Клинике в течение 5 лет. В Медицинской карте фиксируются результат обследования, назначения и рекомендации врача, наименование и объем выполненных медицинских вмешательств и прочая информация о состоянии здоровья Пациента и оказанной ему медицинской помощи.

IV. Права и обязанности Пациента

- 4.1. Пациент имеет право на:
- 4.1.1. уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- 4.1.2. выбор врача;
- 4.1.3. профилактику, диагностику, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 4.1.4. получение консультаций врачей-специалистов;
- 4.1.5. облегчение боли, связной с заболеванием и(или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 4.1.6. получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 4.1.7. защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 4.1.8. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи на сумму не превышающую стоимость лечения за услугу повлекшую за собой причинение вреда здоровью;
- 4.1.9. информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- 4.1.10. отказ от медицинского вмешательства либо потребовать его прекращение, в том числе разъяснение возможных последствий отказа;

Отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме в виде специального бланка документа или записью в медицинской карте и подписывается Пациентом или его законным представителем, а также медицинским работником;

4.1.11. получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;

4.1.12. получение по письменному требованию (заявлению) копии медицинских документов и выписок из них;

4.2. Пациент обязан:

4.2.1. заботиться о сохранении своего здоровья;

4.2.2. соблюдать режим лечения, правила поведения пациента в Клинике и нормы поведения в общественных местах;

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

4.2.4. являться на лечение и осмотры в установленное и согласованное врачом время;

4.2.5. соблюдать гигиену полости рта и выполнять профилактические мероприятия, рекомендованные лечащим врачом;

4.2.6. выполнять рекомендации при прохождении различных методик лечения;

4.2.7. сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;

4.2.8. информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, предоставлять иные сведения, которые могут оказаться на качестве лечения;

4.2.9. в случае своего согласия подписать информированное согласие на медицинское вмешательство, составленное в письменной форме;

4.2.10. в случае отказа от медицинского вмешательства подписать отказ от медицинского вмешательства, составленный в письменной форме;

4.2.11. неукоснительно выполнять все предписания и назначения лечащего врача;

4.2.12. немедленно информировать врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения.

4.3. Пациент (Потребитель) обязан оплатить предоставленную Клиникой медицинскую услугу в сроки и порядке, предусмотренные договором об оказании платных медицинских услуг.

4.4. Пациент (Потребитель) обязан оплатить Клинике фактически понесенные Клиникой расходы, связанные с исполнением обязательств по договору, в случае отказа Пациента после заключения договора об оказании платных медицинских услуг от получения медицинских услуг.

V. Права и обязанности лечащего врача (врача)

5.1. Лечащий врач (врач) имеет право:

5.1.1. самостоятельно определять объем исследований и необходимых действий, направленных на установление верного диагноза (диагностику) и оказания медицинской помощи (лечения);

5.1.2. требовать прохождения до начала лечения и исследования подготовительных процедур;

5.1.3. вправе с уведомлением пациента вносить изменения в лечение (план лечения) и провести дополнительное специализированное лечение;

5.1.4. отказаться от дальнейшего ведения пациента, если пациент нарушает режим и сроки лечения, не выполняет назначения (рекомендации) врача по лечению, проявляет грубое, неуважительное отношение;

5.1.5. на защиту своей профессиональной чести и достоинства;

5.1.6. совершенствование профессиональных знаний.

5.2. Лечащий врач (врач) обязан:

5.2.1. оказывать медицинские услуги в соответствии с требованиями, предъявляемыми к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории РФ в рамках согласованного плана лечения и медицинскими показаниями;

5.2.2. по результатам обследования предоставлять пациенту или его законному представителю в понятной и доступной форме достоверную информацию о состоянии здоровья пациента, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях, сущности предлагаемого лечения и предполагаемых результатах лечения;

5.2.3. предоставлять пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинских услуг, о возможных осложнениях и дискомфорте как во время лечения и обследования, так и после лечения (обследования), в том числе в связи с индивидуальными особенностями пациента, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;

5.2.4. не допускать разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.

VI. Права и обязанности Клиники

6.1. Клиника обязана посредством размещения на своем сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на информационных стенах и стойках предоставить Пациенту (Потребителю) информацию, содержащую следующие сведения:

- а) наименование юридического лица;
- б) адрес места нахождения юридического лица, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в ЕГРЮЛ, с указанием органа, осуществляющего регистрацию;
- в) сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности, её номер, дату регистрации, перечень работ (услуг), составляющий медицинскую деятельность в соответствии с лицензией, наименование и адрес места нахождения и телефон выдавшего её лицензирующего органа;
- г) перечень платных медицинских услуг с указанием цены в рублях, сведений об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;
- д) сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- е) режим работы Клиники, график работы медицинских работников (врачей), участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;
- ж) адреса и телефоны органов исполнительной власти субъекта РФ в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

6.2. По требованию Пациента (Потребителя) Клиника предоставляет для ознакомления (т.е. без ксерокопирования и(или) выноса копии за пределы территории Клиники):

- а) копию учредительного документа Клиники – свидетельства о регистрации юридического лица в ЕГРЮЛ;
- б) копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность Клиники в соответствии с лицензией.

6.3. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача в день, назначенный для проведения медицинской услуги, Клиника вправе назначить другого врача или отменить прием, приняв меры для предварительного уведомления пациента.

6.4. Клиника после полного исполнения договора об оказании платных медицинских услуг по требованию Пациента или его законного представителя выдает Пациенту (законному представителю) медицинские документы (т.е. копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние здоровья Пациента после получения платных медицинских услуг.

6.5. В отношениях с пациентами Клиника применяет все возможные меры для урегулирования споров и спорных ситуаций по взаимному согласию с пациентом. В случае недостижения сторонами взаимоприемлемого решения спор передается в суд.

6.6. Претензии и жалобы пациентов предъявляются в устной форме непосредственно Управляющему Клиники в установленные часы приема или в письменном виде.

6.7. Во время рассмотрения жалобы, претензии Клиника имеет право требовать от Пациента предоставления дополнительной информации, которая имеет значение для рассмотрения жалобы, претензии по существу.

6.8. Клиника не принимает претензии Пациентов о качестве медицинской помощи и причиненном вреде здоровью, в основе которых лежат частные мнения специалистов других медицинских организаций, не уполномоченных в установленном законом порядке на осуществление экспертизы качества медицинской помощи.

6.9. Претензии и споры между Пациентом и Клиникой разрешаются в досудебном порядке путем предъявления претензии или заявления в письменной форме, и в случае не достижения сторонами взаимоприемлемого решения – передаются в суд.

6.10. Клиника не отвечает за просрочку оказания услуг, а также за недостатки оказанной медицинской услуги, если они возникли:

6.10.1. вследствие несоблюдения Пациентом указаний и рекомендаций лечащего врача, в том числе невыполнения, неполного выполнения направлений (назначений) врача на диагностическое обследование в целях уточнения или исключения диагноза заболевания; невыполнения рекомендаций о получении консультации смежного врача-специалиста по направлению (назначению); неявки, несвоевременной явки на прием к врачу для лечения или продолжения начатого лечения; несоблюдения рекомендаций о приеме лекарственных препаратов и режиме их приема; рекомендаций о лечении выявленных и сопутствующих заболеваний, несоблюдения согласованного плана лечения;

6.10.2. вследствие несоблюдения пациентом правил пользования результатом оказанной услуги;

6.10.3. вследствие действий третьих лиц или непреодолимой силы.

6.11. Контроль за соблюдением Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор).