

УТВЕРЖДЕНО

Приказом Генерального директора
Медицинского Холдинга Азбука мед

Батинова С.О.
от « 18 » ноября 2024 г. № 2
введено в действие с « 18 » ноября 2024 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА для лиц, обратившихся за медицинской помощью в Медицинский Холдинг Азбука Мед и их представителей

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка — организационно-правовой документ для лиц, обратившихся за медицинской помощью (получения медицинских услуг) в Медицинских центрах Холдинга Азбука мед (далее – Медицинская организация МО) и их представителей, разработанный в соответствии с требованиями:

- Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";
- Федерального закона Российской Федерации от 07.02.1999г. № 2300-1 "О защите прав потребителей";
- Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2006г. № 152-ФЗ "О персональных данных";
- Постановления Правительства Российской Федерации от 11.05.2023. № 736г. "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг",

а также других нормативно-правовых актов, регламентирующих оказание медицинских услуг в Российской Федерации.

1.2. Настоящие Правила определяют порядок обращения за медицинской помощью в медицинскую организацию, права и обязанности, правила поведения в медицинской организации лиц, обратившихся за медицинской помощью, сопровождающих и (или) представляющих интересы указанных лиц, а также решения иных вопросов, возникающих между пациентом (его представителями) и медицинской организацией.

1.3. Настоящие Правила обязательны для исполнения, и распространяются на всех пациентов, проходящих обследование и (или) лечение в МО; сопровождающих или представляющих их интересы граждан, посещающих МО.

1.4. Правила призваны обеспечить реализацию прав пациентов, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, создание наиболее благоприятных условий для оказания в Клинике качественной медицинской помощи.

1.5. Правила внутреннего распорядка включают:

- порядок обращения граждан в МО;
- права и обязанности лиц, обратившихся за медицинской помощью;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между МО и пациентом (его представителями);
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или представляющим его интересы лицам;
- график работы МО и должностных лиц;
- информацию о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания.

1.6. С правилами внутреннего распорядка МО ее персонал (в лице администраторов-кассиров) обязан ознакомить всех обратившихся за медицинской помощью лиц (их законных представителей) в устной форме при оформлении Договора.

1.7. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном действующим законодательством порядке доверенность на право представлять интересы пациента. Законными представителями несовершеннолетних пациентов являются их родители (опекуны).

1.8. Правила внутреннего распорядка для пациентов, их родственников и представляющих интересы лиц, размещаются на информационном стенде в доступном для ознакомления месте в помещении МО.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ В ДЦ.

2.1. В МО оказывается амбулаторная медицинская помощь в соответствии с имеющейся у МО лицензией на право осуществления медицинской деятельности.

2.2. При состояниях, требующих экстренной медицинской помощи (несчастный случай, травма, и в других случаях при наличии угрозы жизни или здоровью) медицинский персонал ДЦ обязан вызвать к обратившемуся пациенту бригаду скорой медицинской помощи. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал МО направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.

2.3. В случае обращения в МО пациентов, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, персонал обязан передать сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.4. В случае обращения в Клинику пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациент направляется в инфекционное медицинское учреждение.

2.5. При необходимости или желании получения медицинской помощи в условиях МО пациенту, его родственникам или представляющим интересы лицам необходимо обратиться в регистратуру, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к специалистам.

Режим работы МО – Понедельник-Пятница с 07.00 до 19.00 часов, Суббота и Воскресенье с 8.00 до 15.00 (исключение ДЦ на Свердлова 5 к 1 Пон-Пят 07.00-19.00, Суб-Вос с 08.00-19.00)

2.6. Прием пациентов специалистами проводится согласно расписанию приема, формируемому, как правило, не позднее, чем за 5 (пять) рабочих дней. Любой специалист вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.

2.7. Предварительная запись пациента на прием ко всем без исключения специалистам является обязательной и осуществляется посредством:

- личного обращения в регистратуру;
- звонка по телефону **(3452) 515 144**
- заполнения интерактивной формы на официальном сайте по адресу

<https://helix.expert/>

2.8. При записи на прием пациент или его законный представитель должен указать свои фамилию, имя и отчество, а также номер контактного телефона для осуществления оперативной связи.

2.9. При посещении МО пациентам, их представителям и родственникам рекомендуется пользоваться одноразовыми бахилами или сменной обувью, верхнюю одежду оставлять в гардеробе. Вход в верхней одежде во все медицинские кабинеты запрещен.

2.10. При обращении за медицинской помощью в МО оформляется медицинская карта, для чего пациент, его родственники или законные представители должны сообщить паспортные данные пациента. Медицинская карта пациента является собственностью МО ДЦ и хранится в регистратуре.

2.12. Пациент записывается на прием к специалисту МО с учетом графика его работы и желания пациента.

2.13. При непредвиденном отсутствии специалиста и других чрезвычайных

обстоятельствах администратор МО предупреждает об этом пациента заранее, но не позднее, чем за 2 часа до назначенного времени приема.

2.14. Пациент может войти в кабинет специалиста только по его приглашению. Входить в кабинеты без приглашения медицинского работника категорически запрещается.

2.15. МО заключает с пациентом письменный договор на оказание услуг по утвержденной форме. Внесение изменений в договор после его подписания возможно только по обоюдному согласию сторон и должно быть оформлено в виде подписанного пациентом или его законным представителем и уполномоченным лицом МО приложения к договору.

2.16. При заключении договора пациент сообщает свои персональные данные: фамилию, имя, возраст, адрес места жительства и контактный телефон, а также паспортные данные. За исключением случаев, когда Договор на оказание платных медицинских услуг заключается на анонимной основе.

2.17. МО осуществляет обработку персональных данных пациента в целях исполнения заключенного с ним договора. МО обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА.

3.1. При обращении в МО за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны работников МО и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации специалиста(ов) и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
- выбор врача, с учетом его согласия;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с действующим законодательством;
- отказ от оказания и/или прекращения медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- обращение с жалобой к должностным лицам МО, а также в контролирующие и (или) надзирающие органы;
- сохранение работниками МО в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- получение в доступной 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.

3.2. При посещении МО Пациент обязан:

- предъявить администратору МО документ, удостоверяющий личность, для внесения данных в договор на оказание платных медицинских услуг и медицинскую карту, за исключением случаев анонимного обращения ;
- уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;
- после разъяснения врача подписать информированное добровольное согласие на проведение медицинского вмешательства или отказаться от медицинского вмешательства;
- соблюдать режим работы МО и время приема специалистов;
- соблюдать правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;

- своевременно, добросовестно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;
- соблюдать правила запрета курения и употребления алкогольных напитков в общественных местах и медицинских учреждениях и организациях;
- при невозможности явиться на прием в согласованное время, пациент обязан уведомить администраторов Клиники по телефону не позднее 2 часов до назначенного времени приема врачей.

При опоздании пациента на прием к врачу на 10 минут и более, врач имеет право отказать пациенту в плановом приеме.

В соответствии с действующими Правилами пациент должен явиться в МО за 10 минут до назначенного времени приема врачом для оформления подписания договора и ИДС на обработку персональных данных.

- соблюдать настоящие Правила внутреннего распорядка МО для пациентов (ст.27 п.3 федерального закона №323-ФЗ).

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В МЕДИЦИНСКОМ ЦЕНТРЕ.

4.1. На территории МО пациентам категорически запрещается:

- курить в любых помещениях МО, а также употреблять спиртные напитки и наркотические вещества;

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- грубить персоналу или иным лицам, находящимся в МО, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;

- при некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, администрация имеет право отказать пациенту в оказании медицинских услуг (кроме экстренных случаев, а также ситуаций, сопровождаемых угрозой жизни пациента и здоровью окружающих);

- нахождение сопровождающих, кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с согласия пациента и разрешения специалиста, а также при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.2. В помещениях МО необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся при входе. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещается.

4.3. Соблюдать правила личной гигиены.

4.4. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

4.5. Накануне любого медицинского вмешательства в соответствии с действующим законодательством пациент обязан подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.

4.6. Пациент вправе получить от специалиста всю интересующую его информацию о предполагаемом обследовании и лечении.

4.7. Пациенту необходимо незамедлительно известить врача и администратора МО об ухудшении состояния своего здоровья.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ МЕДИЦИНСКИМ ЦЕНТРОМ И ПАЦИЕНТОМ.

5.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обратиться с претензией (жалобой), которая подается через регистратуру, сайт <https://helix.expert/>, почту callcentrhelix@gmail.com и передается на рассмотрение

управляющему составу МО. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений либо направлена на сайт МО в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона или адрес электронной почты.

5.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 10 (Десяти) дней с момента её получения администраторами МО, или по почте. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время. На претензию (жалобу), размещенную на сайте МО или электронной почте, ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

5.3. Не получив ответа на претензию (жалобу) в десятидневный срок, либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие (надзирающие) органы.

6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА.

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме врачом Клиники. Она должна содержать сведения 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.

6.2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

6.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ.

7.1. Порядок выдачи справок, а также выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

7.2. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о стоимости оказанных услуг, на основании письменного заявления пациента - выдается выписка из медицинской карты.

7.3. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов.

7.4. На основании письменного заявления пациента на имя главного врача Клиники ему может быть выдана заверенная копия или выписка из медицинской карты.

8. ГРАФИК РАБОТЫ МО И ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ.

8.1. График работы МО и должностных лиц определяется Правилами внутреннего трудового распорядка с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

8.2. Режим работы МО ДЦ определяет время начала и окончания рабочего дня, а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, а также рабочее время должностных лиц.

8.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются Главным врачом МО в соответствии с должностными инструкциями. График и режим работы утверждаются Генеральным Директором Холдинга Азбука Мед

8.4. Прием пациентов Генеральным директором, Главным врачом осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре МО у администраторов-кассиров и на стенде.

8.5. Режим работы МО утверждается Генеральным директором.

9. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРЕЧНЕ ВИДОВ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДКЕ ИХ ОКАЗАНИЯ.

9.1. Медицинские услуги в МО предоставляются платно, согласно утвержденным ценам и информацией об услугах. Пациент обязан оплатить оказанные ему платные услуги в сумме, порядке и сроке, указанные в Договоре на оказание платных медицинских услуг.

9.2. Все медицинские услуги в МО оказываются в соответствии с требованиями Постановления Правительства Российской Федерации от 11.05.2023г № 736 г. "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", а также других нормативно-правовых актов, регламентирующих оказание медицинских услуг в Российской Федерации.

9.3. Врач может отказать пациенту в оказании плановой медицинской помощи, если это сопряжено с опасностью для здоровья пациента, либо может иметь заведомо негативные последствия.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

10.1. Отношения между МО и пациентом (его законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентируются действующим законодательством Российской Федерации.

10.2. При отсутствии требуемой услуги (процедуры) в Лицензии на медицинскую деятельность и в Перечне услуг, а также пациентам, их представителям, родственникам, нарушившим данные правила внутреннего распорядка, по решению руководства МО, может быть отказано в предоставлении платных медицинских услуг.

10.3. Настоящие Правила вступают в силу с даты их утверждения и действуют до издания отменяющего распорядительного документа.