



Адрес: ул. Советская, д. 6 «Б», г. Видное, М.О.
ООО «МЕДАРТА»
Тел.: 8 (495) 108-25-94
Эл. почта: info@medarta-clinic.ru

г. Видное
01.02.2023г

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «МЕДАРТА»
Н. М. Шафар



Приказ № 32

Об утверждении Правил внутреннего распорядка для пациентов ООО «МЕДАРТА»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить «Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «МЕДАРТА»» (Приложение №1).
2. Контроль за выполнением данного распоряжения оставить за главным врачом

Главный врач

Ворошнина О.В.

Приложение №1
к приказу № 32 ООО
«МЕДАРТА»
от 01 февраля 2023г.

Утверждаю
Генеральный директор
ООО «МЕДАРТА»
Н. М. Шафар



Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «МЕДАРТА»

I. Общие положения.

В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». Граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.

1. Правила поведения для пациентов, а также иных посетителей ООО «МЕДАРТА» (далее-Клиника) включают:

- порядок обращения в ООО «МЕДАРТА»;
- права и обязанности пациента, а также иных посетителей ООО «МЕДАРТА»;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между ООО «МЕДАРТА» и пациентом, а также иными посетителями;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы ООО «МЕДАРТА» и ее должностных лиц;

2. Настоящие правила поведения обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в ООО «МЕДАРТА», а также иных посетителей.

3. Настоящие правила поведения для пациентов, а также иных посетителей ООО «МЕДАРТА» должны находиться в доступном месте.

II. Порядок обращения пациентов в ООО «МЕДАРТА»

1. ООО «МЕДАРТА» является медицинской организацией, оказывающей первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную доврачебную и первичную врачебную.

2. Пациентами ООО «МЕДАРТА» являются:

- Лица, прикрепленные по договорам со страховыми компаниями;
- Лица, прикрепленные на основании договора на оказание платных медицинских услуг, заключенного между ООО «МЕДАРТА» и гражданином (потребителем услуги), либо иным лицом (юридическим или физическим), являющимся заказчиком услуги.

3. Оказание медицинских услуг в ООО «МЕДАРТА» осуществляется по предварительной записи. До приема врача или проведения исследования предварительно записавшийся пациент обязан обратиться к администраторам клиники. Если пациент приходит без записи на прием и у врача есть свободное время, ему не откажут в приеме.

4. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону: **112 круглосуточно.**

5. При первичном обращении в ООО «МЕДАРТА» на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую на основании документа, удостоверяющего личность, вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (при наличии), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес регистрации, серия и номер документа, удостоверяющего личность, адрес фактического проживания. **При оформлении медицинской карты**

пациент заполняет согласие на обработку персональных данных, договор на оказание платных медицинских услуг, информированное добровольное согласие пациента на медицинское вмешательство.

6. Электронная медицинская карта пациента является собственностью ООО «МЕДАРТА».

7. Пациент лично либо его законный представитель в соответствии с законодательством РФ имеют право знакомиться с медицинской картой и получать копии медицинской карты.

8. Часы работы ООО «МЕДАРТА»: Понедельник - Пятница с 8:00- 21:00, Суббота с 8:00- 20:00 Воскресенье – с 9:00 до 18:00.

9. Для получения медицинской помощи пациент может записаться на прием к врачам: по телефону 8 (495) 108-25-94 или оставив заявку на сайте ООО «МЕДАРТА»: <https://medarta.ru/>.

10. При первичном обращении Пациент должен явиться в ООО «МЕДАРТА» за 10 минут до назначенного по предварительной записи времени и обратиться к администраторам клиники для оформления необходимой документации.

11. Если пациент опоздал на прием к врачу более чем на 10 минут он принимается врачом - специалистом при наличии свободного времени между приемами пациентов по записи. При этом врач-специалист или администратор вправе перенести прием или процедуру на другое время, согласованное с пациентом.

12. В случае приема пациента со сложной лечебно-диагностической ситуацией и (или) при оказании врачом-специалистом неотложной помощи время приема пациентов может быть смещено относительно запланированного. Ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, осуществить лечение в назначенное время у другого свободного специалиста, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.

13. ООО «МЕДАРТА» оставляет за собой право переноса сроков приема пациентов по объективным причинам (болезнь врача - специалиста, аварийные ситуации и другие форс-мажорные обстоятельства), о чем обязуется уведомить пациента.

14. Для получения медицинской помощи на дому пациент может вызвать на дом врача или медицинскую сестру по телефону 8 (495) 108-25-94 в рабочие часы клиники.

15. Узнать стоимость платных медицинских услуг можно по телефону 8 (495) 108-25-94 или на сайте ООО «МЕДАРТА»: <https://medarta.ru/> или у администраторов клиники (папка на стойке ресепшен).

16. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о правилах вызова, о стоимости услуг можно узнать по телефону 8 (495) 108-25-94 в рабочие часы клиники.

17. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств станции скорой медицинской помощи по полису ОМС.

III. Основные понятия

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

1. **Медицинская помощь** - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

2. **Медицинская услуга** - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

3. **Медицинское вмешательство** - выполняемые медицинским работником и иным работником, имеющим право на осуществление медицинской деятельности, по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций, а также искусственное прерывание беременности

4. **Диагностика** - комплекс медицинских вмешательств, направленных на распознавание состояний или установление факта наличия либо отсутствия заболеваний, осуществляемых посредством сбора и анализа жалоб пациента, данных его анамнеза и осмотра, проведения лабораторных, инструментальных, патолого-анатомических и иных исследований в целях определения диагноза, выбора мероприятий по лечению пациента и (или) контроля за осуществлением этих мероприятий;
5. **Лечение** - комплекс медицинских вмешательств, выполняемых по назначению медицинского работника, целью которых является устранение или облегчение проявлений заболевания или заболеваний либо состояний пациента, восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни
6. **Законный представитель** – родители, усыновители, опекуны и попечители.
7. **Пациент** - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.
8. **Посетитель Клиники** - физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Клиники, для которого Клиники не является местом работы.
9. **Лечащий врач** - врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Клинике.
10. **Качество медицинской помощи** - совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата;

IV. Пациент обязан:

1. Соблюдать режим работы ООО «МЕДАРТА».
2. Соблюдать правила внутреннего распорядка ООО «МЕДАРТА» для пациентов и правила поведения в общественных местах.
3. Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в клинику в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе, коляски (за исключением инвалидов) и другие транспортные средства оставлять на специально оборудованной парковке).
4. Своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.
5. Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи.
6. Не злоупотреблять своими правами, в том числе:
 - не требовать от медицинского работника или иного работника Клиники либо пациентов получения устных консультаций либо информации, если такие консультация или информация не относятся к лечению и (или) иным правам пациента либо связаны с необходимостью дачи развернутого ответа в письменной форме (в последнем случае пациент вправе обратиться к Клинике с соответствующим письменным запросом);
 - не допускать осуществления гражданских прав с намерением причинить вред медицинскому работнику или Клинике (требовать особого к себе отношения, вопреки интересам других пациентов; требовать от медицинского работника действий, не входящих в его должностные обязанности; умалять достоинство медицинского работника и открыто высказываться о его медицинских знаниях в оскорбительной форме);
 - не допускать иное заведомо недобросовестное осуществление гражданских прав;
7. Находясь на лечении - соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Клинике.
8. Не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи.
9. Не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи.

10. Своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине не позднее, чем за 3 часа до начала приема врача-специалиста (при систематической неявке на прием без уважительных причин Клиника оставляет за собой право информировать страховую компанию о нарушении пациентом Правил внутреннего распорядка Клиники).

11. Представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях.

12. Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к медицинским работникам, другим пациентам, соблюдать очередность, уважать право записавшихся на прием и пришедших вовремя пациентов на посещение врача в установленное в соответствии с записью время.

13. Не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Клиники.

14. Посещать медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы.

15. Бережно относиться к имуществу Клиники.

16. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом администратору клиники.

17. Соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

18. Соблюдать требования иных нормативно-правовых актов, действующих в РФ (санитарно-эпидемиологические, противопожарные требования и другие).

19. 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 Клиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях запрещается:

- проносить в здание и служебные помещения ООО «МЕДАРТА» 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, коляски (за исключением инвалидов), корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях ООО «МЕДАРТА» без разрешения персонала;
- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях Клиники;
- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Клиники;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории клиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями, нецензурно выражаться;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории клиники объявления без разрешения администрации Клиники;

- производить фото - и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;
- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, торговых представителей и (или) находиться в Клинике в иных коммерческих целях;
- находиться в Клинике в верхней одежде, грязной обуви;

•преграждать проезд санитарного транспорта к зданию Клиники;
• запрещается доступ в здание Клиники 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 Клиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

V. Пациент вправе

1. Предоставить информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства.
2. Предоставление согласия на обработку персональных данных.
3. Выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с настоящим Федеральным законом.
4. Профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.
5. Получение консультаций врачей-специалистов;
6. Облегчение боли, связанной с заболеванием, состоянием и (или) медицинским вмешательством, методами и лекарственными препаратами.
7. Получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.
8. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну.
9. Отказ от медицинского вмешательства.
10. Обращение в установленном Клиникой порядке с жалобой к должностным лицам Клиники, в которой ему оказывается медицинская помощь, должностным лицам государственных органов или в суд.

VI. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и ООО «МЕДАРТА»

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу Клиники или к дежурному администратору (ответственному врачу) согласно графику приема граждан или обратиться к главному врачу Клиники в письменном виде.

VII Порядок выдачи справок и документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, выписок из медицинской документации

1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.
2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются листок нетрудоспособности в форме электронного документа или справка о временной нетрудоспособности (форма 095-у – для учащихся), или справка о временной нетрудоспособности представителей силовых структур. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, выдаются лечащим врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы (учебы). В случае заболевания обучающихся – студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

3. Для проставления заверяющих печатей на медицинской документации (справках, выписках и др.) пациенты обращаются к администратору на «ресепшен».
4. Медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, отражающие состояние здоровья пациента, предоставляются на основании письменного заявления пациента либо его законного представителя. Для этого необходимо оформить письменное заявление у администраторов клиники, по образцу.

VIII. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

1. Каждый пациент имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в Клинике информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.
2. Информация о состоянии здоровья предоставляется лично пациенту, или лицу (законному представителю), указанному пациентом в добровольном информированном согласии. В случае если дееспособный гражданин не указал лицо, которому доверяет получить информацию о состоянии его здоровья, информация не может быть передана никому, кроме пациента. Информация предоставляется лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.
3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или одному из близких родственников (родителям, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.
4. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании личного запроса копию документации для консультации у других специалистов.
5. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов. **Максимальный срок выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них с момента регистрации письменного заявления в ООО «МЕДАРТА» не превышает 30 календарных дней.**
6. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.
8. Клиника оставляет за собой право переноса сроков приема пациентов по объективным причинам, о чем обязуется уведомить пациента.

IX. График работы ООО «МЕДАРТА»

1. Часы работы Клиники:

Понедельник-Пятница с 08:00 до 21:00; Суббота с 08:00 до 20:00; в Воскресенье с 9:00 до 18:00

2. График работы Клиники в предпраздничные и праздничные дни может отличаться.
3. Об изменениях в графике работы Клиники можно узнать по телефону: 8 (495)108-25-94

4. Прием пациентов (их законных представителей) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать при обращении в Клинику, у администраторов.

Х. Ответственность за нарушение настоящих Правил

1. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

3. Клиника оставляет за собой право информировать страховую компанию об откреплении нарушающего Правила пациента от обслуживания по страховым программам.

4. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Клиники, неисполнение законных требований работников Клиники, причинение морального вреда работникам Клиники, причинение вреда деловой репутации Клиники, а также материального ущерба имуществу Клиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Главный врач



Ворошнина О.В.