



**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «ГИППОКРАТ»**

П Р И К А З

от «01» августа 2024 г.

№12-ПВР/24 г.

Новый Уренгой

**Об утверждении
«Правил внутреннего распорядка
для посетителей и пациентов ООО «МЦ «ГИППОКРАТ»**

В целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить с «01» августа 2023 г. №11-ПВР/24 «Правила внутреннего распорядка для посетителей и пациентов ООО «МЦ «ГИППОКРАТ» Приложение № 1, (далее по тексту — Правила).
2. Главному врачу ООО «МЦ «ГИППОКРАТ» (далее по тексту — Клиника):
 - 2.1. Обеспечить постоянный контроль за соблюдением пациентами Клиники Правил, утвержденных настоящим приказом.
 - 2.2. Назначить должностных лиц, ответственных за контроль соблюдения пациентами Правил.
 - 2.3. Ознакомить сотрудников с настоящим приказом в части их касающейся под личную подпись.
 - 2.4. Текст Правил разместить:
 - на информационном стенде «Уголок потребителя» в доступном месте для клиентов Клиники;
 - на официальном сайте Клиники <http://gippokrat89.ru>.
 - 2.5. Подписание пациентом договора на оказание платных медицинских услуг или обращение пациента в Клинику в рамках добровольного медицинского страхования является фактом принятия Правил.
 - 2.6. Факт ознакомления пациента с Правилами подтверждать путем проставления подписи пациента в Договоре на оказание медицинских услуг.
 - 2.7. Обо всех грубых нарушениях пациентами утвержденных Правил, вследствие которых могут наступить события, препятствующие нормальному функционированию Клиники или возникновению чрезвычайной ситуации, немедленно сообщать главному врачу Фаттахову М.В.

3. Отменить действие Приказа от 01.03.2018 г. № 5 «Об утверждении Правил внутреннего распорядка для посетителей и пациентов клиник».
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на главного врача Фаттахова М.В.

Генеральный директор



Фаттахов М.В.

Приложение №1
к Приказу №12-ПВР/24 от «01» августа 2024 г.

«УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный директор ООО «МЦ «ГИППОКРАТ»
Фаттахов М.В.



**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
ДЛЯ ПОСИТИТЕЛЕЙ И ПОЦИЕНТОВ
ООО «МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «ГИППОКРАТ»**
629303, ЯНАО, г. Новый Уренгой, проспект Губкина, дом 28

2024 г.

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка медицинской клиники ООО «МЦ «ГИППОКРАТ» (далее по тексту Правила) - являются локальным нормативным актом, определяющим порядок оказания Пациенту (потребителю медицинской услуги) медицинской помощи ООО «МЦ «ГИППОКРАТ» (далее по тексту - Клиника), правила поведения Пациента на территории Клиники, порядок его обращения в Клинику, порядок предоставления ему информации о состоянии его здоровья, а также регламентирует и иные вопросы, возникающие между Пациентом и Клиникой в процессе оказания ему медицинских услуг. Правила также информируют Пациента о его специфических правах и обязанностях как потребителя именно медицинской услуги. Правила составлены в соответствии с законодательством РФ, на основе локальных нормативных актов Клиники и распоряжений ее должностных лиц.

1.2. Основополагающими нормативными правовыми актами РФ, регламентирующими взаимоотношения Пациента с Клиникой в процессе оказания медицинской помощи, являются:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Постановлением Правительством РФ от «11» мая 2023 года № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
- Приказ Министерства Здравоохранения Российской Федерации от 31.07.2020 г. № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них».

1.3. Настоящие Правила обязательны для работников Клиники, всех Пациентов, их представителей, а также иных лиц, обратившихся в Клинику. Правила разработаны для реализации информационных прав Пациента в соответствии с требованиями законодательства РФ, а также в целях создания благоприятных условий для реализации и иных, предусмотренных законом прав Пациента и оказания ему своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

2. Медицинская деятельность и график работы Клиники

2.1. Клиника оказывает медицинские услуги по адресу: 629303, ЯНАО, г. Новый Уренгой, проспект Губкина, дом 28, а также по месту нахождения Пациента (вызов на дом).

2.2. Клиника оказывает платные медицинские услуги взрослому и детскому населению в амбулаторных условиях и в условиях дневного стационара, исходя из перечня услуг, составляющих ее медицинскую деятельность в соответствии с действующей лицензией.

2.3. Клиника оказывает платные медицинские услуги на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности, полученной в установленном законе порядке. Сведения о лицензии: Выписка из реестра лицензий по состоянию на 13.03.2024 г., регистрационный номер лицензии № Л041-01145-83/00310125 от 30.11.2016 г., выдана Департаментом здравоохранения Ямало-Ненецкого автономного округа, Адрес: 629008 ЯНАО, г. Салехард, ул. Республики, д.72, срок действия — бессрочно. С Выпиской из реестра лицензий можно ознакомиться на регистратуре и на сайте <http://gippokrat89.ru/>.

2.4. Клиника осуществляет медицинскую деятельность в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, в том числе порядками оказания медицинской помощи, стандартами медицинской помощи и клиническими рекомендациями. С согласия и по просьбе Пациента (представителя), специалисты Клиники при наличии медицинских показаний вправе оказывать объем медицинских услуг, превышающий объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

2.5. Клиника информирует Пациента (представителя) о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

2.6. С программами бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также с перечнем медицинских организаций, находящихся по близости, участвующих в реализации Территориальной программы государственных гарантий можно ознакомиться на информационном стенде Клиники и на сайте <http://gippokrat89.ru/>.

2.7. Клиника не участвует в реализации Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи а, следовательно, не осуществляет деятельность в сфере ОМС (обязательного медицинского страхования) в соответствии с Федеральным законом от 29.11.2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в РФ».

2.8. Перечень и стоимость услуг, предоставляемых Пациенту в Клинике, указаны в Прейскуранте на медицинские услуги (перечне платных медицинских услуг с указанием цен в рублях), действующим на момент оказания услуг, который находится в доступном для Пациента (представителя) месте — возле регистратуры и на сайте <http://gippokrat89.ru/>.

2.9. График работы Клиники: в будние дни с 08.00 до 20.00, в субботу с 09.00 до 20.00, воскресенье с 10.00 до 14.00. В праздничные дни режим работы регламентируется внутренним распоряжением/приказом Клиники.

2.10. В соответствии с Приказом Минздравсоцразвития РФ от 05.05.2012 № 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации» в Клинике создана Врачебная Комиссия в целях совершенствования организации оказания медицинской помощи, принятия решений в наиболее сложных и конфликтных случаях по вопросам профилактики, диагностики и лечения, определения трудоспособности граждан, осуществления оценки качества, обоснованности и эффективности лечебно-диагностических мероприятий, а также принятия решения по иным медицинским вопросам.

2.11. Врачебная Комиссия Клиники действует на основании утвержденного «Положения о врачебной комиссии».

2.12. В Клинике соблюдается установленный руководителем Клиники порядок осуществления внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности. Он осуществляется в соответствии с утвержденным «Положением о внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности».

3. Условия и порядок оказания медицинских услуг

3.1. Заказчиком платных медицинских услуг может быть, как сам Пациент, так и иное физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу Пациента. Заказчиком платных медицинских услуг в пользу несовершеннолетнего Пациента выступают законные представители несовершеннолетнего Пациента, а также лица, действующие в его интересах на основании доверенности.

3.2. Оказание медицинских услуг осуществляется в порядке предварительной записи на прием. Предварительная запись Пациента на прием к врачам-специалистам, функциональные и инструментальные исследования осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру Клиники либо по телефону +7 (3494) 28-00-70, 8(922) 093-56-21, а так же через официальный сайт Клиники по адресу <http://gippokrat89.ru/>.

3.3. При желании Пациента получить медицинскую услугу в случае его непосредственного прихода в Клинику без предварительной записи на прием, Клиника окажет Пациенту медицинские услуги с учетом действующего графика врачей-специалистов, а также других организационных и технических возможностей.

3.4. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал Клиники направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.

3.5. В случае обращения Пациента в Клинику, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, Клиника передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

3.6. 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 и подается экстренное извещение об инфекционном заболевании в ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» г. Новый Уренгой.

3.7. Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика его работы и желания пациента.

3.8. При записи на прием к специалисту Пациент должен сообщить свои фамилию, имя, отчество, информацию о том, обращался ли он в Клинику ранее, а также свой контактный номер телефона. Для Пациентов, обращающихся в Клинику по полису ДМС, дополнительно нужно уточнить наименование страховой компании и условия обслуживания (прикрепление по спискам или обслуживание по гарантийным письмам).

3.9. Пациент обращается в регистратуру Клиники лично, либо через своего законного представителя, либо через представителя по нотариально удостоверенной доверенности.

3.10. При обращении Пациента (представителя) за получением стационарных или амбулаторных платных медицинских услуг обязан предоставить документ, удостоверяющий личность (паспорт), а в случае заключения Договора в пользу несовершеннолетнего получателя услуг, то его свидетельство о рождении или паспорт.

3.11. В регистратуре Клиники при первичном обращении на Пациента заводится медицинская карта больного, в которую вносятся следующие сведения о Пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта.

3.12. Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в Клинике.

3.13. В день первичного приема перед посещением врача, Пациент (представитель) обязан заключить договор на оказание платных медицинских услуг с Клиникой, дать согласие на обработку персональных данных, согласие на разглашение сведений составляющих врачебную тайну, а также информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство.

3.14. Пациент должен посещать специалиста в соответствии со временем предварительной записи. При опоздании пациента на прием или процедуру более чем на 15 (пятнадцать) Клиника вправе перенести прием или процедуру на другое время, согласованное с Пациентом (представителем).

3.15. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить Учреждение по телефону в возможно короткие сроки.

3.16. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, Клиника предупреждает об этом пациента при первой возможности.

3.17. При задержке планового приема врачом более чем на 15 минут по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам (оказание экстренной или неотложной медицинской помощи иным пациентам, в том числе обратившимся с острой болью), 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.

3.18. Пациент или иное лицо, оплачивающее медицинские услуги в его пользу, обязаны оплатить предоставленные Клиникой медицинские услуги, а соответствии с действующим прейскурантом в день предоставления медицинской услуги или в определенных случаях — на условиях предоплаты.

3.19. Оплата услуг Клиники производится либо наличными денежными средствами или через терминал в кассу Клиники. Расчеты наличными денежными средствами с персоналом Клиники строго запрещены, исключение – оплата услуг, оказываемых на дому, при этом пациенту выписывается приходный кассовый ордер и передается пациенту.

3.20. Клиника вправе в одностороннем порядке приостановить оказание медицинских услуг Пациенту при наличии у него непогашенной задолженности за медицинские услуги.

3.21. Информацию о времени и месте приема врачей всех специальностей, с указанием часов приема, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема пациентов главным врачом или его заместителем, пациент может получить в регистратуре в устной форме, наглядно на информационных стендах, и на сайте Клиники <http://gippokrat89.ru/>.

4. Информация о правах и обязанностях Пациента при получении медицинской помощи

4.1. Каждый Пациент имеет право на охрану здоровья и медицинскую помощь.

4.2. Каждый Пациент имеет право на медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования.

4.3. Статья 19 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» предусматривает право Пациента на:

- выбор врача и выбор медицинской организации;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;

- перевод к другому лечащему врачу;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах Пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья, в том числе после его смерти;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи.

4.4. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников Клиники и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи.

4.5. 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.

4.6. Вышеуказанная информация предоставляется Пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении несовершеннолетних лиц, не достигших возраста 15 лет, и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

4.7. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Пациенту против его воли. Также Пациент может запретить передавать свою медицинскую информацию, в том числе своим родственникам, кроме случаев, предусмотренных законодательством РФ.

4.8. Сведения о факте обращения Пациента за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

4.9. С письменного согласия Пациента или его законного представителя допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения Пациента, проведения научных исследований, их опубликования в научных изданиях, использования в учебном процессе и в иных целях.

4.10. Статья 13 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» предусматривает случаи, при которых Клиника имеет право без согласия Пациента или его законного представителя разглашать сведения, составляющие врачебную тайну.

4.11. По требованию Пациента или его законного представителя Клиника в доступной для него форме предоставит информацию 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.

4.12. Пациент или его законный представитель имеют право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ.

4.13. При отказе от медицинского вмешательства Пациенту, одному из родителей или иному законному представителю лица в доступной для него форме должны быть разъяснены возможные последствия такого отказа.

4.14. Важным является то, что отказ Пациента от диагностики или лечения может повлиять на правильность установленного диагноза, послужить причиной снижения эффективности либо полной неэффективности проведенного лечения, привести к осложнениям и ухудшениям патологического процесса.

4.15. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме, подписывается Пациентом, одним из родителей или иным законным представителем, медицинским работником и содержится в медицинской документации Пациента.

4.16. Несоблюдение указаний Клиники (медицинского работника, предоставляющего медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой Пациенту медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии его здоровья. В данном случае, Клиника не несет ответственность за ухудшение состояния Пациента или не наступления улучшения его состояния.

4.17. Часть 9 статьи 20 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» предусматривает случаи, при которых допускается медицинское вмешательство без согласия Пациента, одного из родителей или иного законного представителя.

4.18. Клиника вправе отказать в оказании платных медицинских услуг Пациенту, если он находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

4.19. Обязанности Пациента:

- соблюдать настоящие Правила;
- соблюдать режим работы Клиники;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских организациях;
- соблюдать нормы поведения в общественных местах: громко не разговаривать, не шуметь, не распивать спиртные напитки, не употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества; не появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, не употреблять нецензурную лексику; не пользоваться служебными телефонами без разрешения должностных лиц Клиники и т.п.;
- бережно относиться к имуществу Клиники;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также лиц, нуждающихся в оказании экстренной медицинской помощи;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Клиники;
- предоставлять медицинскому работнику, оказывающему медицинскую помощь, известную достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

- выполнять медицинские предписания, находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности; сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- являться на приём к врачу или на диагностические исследования в назначенное время, согласно записи;
- информировать Клинику о необходимости отмены или изменении назначенного ему времени приема;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы и действующие ограничения: входить в лечебные кабинеты Клиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Клиники;
- соблюдать требования антитеррористической защищенности.

4.20. Пациентам запрещено:

- оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов, посетителей и сотрудников Клиники. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме, является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса РФ об административных правонарушениях. При этом Клиника (Работники) вправе осуществлять (производить) фотосъемку, звуко и видеозапись лиц, находящихся на территории Клиники и использовать полученные материалы в качестве доказательства правонарушения. Ознакомившись с настоящими Правилами, пациент и иные посетители Клиники считаются предупрежденными о проведении в отношении них фотосъемки, звуко и видеозаписи;
- проносить на территорию Клиники крупногабаритные вещи (хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины, коробки и др.);
- проносить в Клинику огнестрельное, газовое и холодное оружие, легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, колющие, легко бьющиеся и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- посещать Клинику с домашними животными;
- находиться в обнаженном виде;
- находится в Клинике с велосипедом и иными средствами индивидуальной мобильности (самокат, гироскутер, скейтборд, моноколесо, роликовые коньки и т.д.). Нахождение представителя Пациента или иных лиц на территории Клиники с использованием коляски происходит по согласованию с медицинской Администрацией Клиники;
- курить на территории Клиники, в том числе на крыльце, лестничных площадках, в туалетах, в коридорах, кабинетах и других помещениях;
- находиться на территории и помещениях Клиники, в состоянии алкогольного, наркотического и иного токсического опьянения;
- самовольно проникать в служебные помещения Клиники;
- пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.);

- пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоном, планшетом, плеером и иным устройством). Перед входом в кабинет врача рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;
- выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и работникам Клиники, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием. Все претензии излагаются пациентами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, и/или настоящими Правилами;
- производить фото и видеосъемку на территории Клиники без предварительного разрешения администрации Клиники;
- передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, детских колясках и использовать другой спортивный инвентарь в помещении Клиники;
- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов (представителей), находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц. Размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения руководства Клиники;
- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Клиники;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- посещать пациентов детям до 16 лет;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, папок, стендов;
- находиться на территории Клиники в верхней одежде и уличной обуви, исключение составляет зона входной группы

Иные права и обязанности Клиники и Пациента в процессе оказания медицинской помощи изложены в Договоре на оказание платных медицинских услуг.

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

5.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации. Выдача листков нетрудоспособности осуществляется в зоне рецепции.

5.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (форма 095-у – для учащихся), или справка об освобождении от служебных обязанностей. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, выдаются лечащим врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы (учебы).

5.3. Для проставления заверяющих печатей на медицинской документации (справках, выписках и др.) пациенты обращаются к администратору, находящемуся на рецепции.

5.4. Медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, отражающие состояние здоровья пациента, предоставляются на основании письменного заявления пациента либо его законного представителя.

6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководству Клиники в письменном виде.

6.2. Пациент (его законный представитель) в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование Учреждения, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

6.3. Письменное обращение, поступившее руководству Клиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

6.4. Ответ на письменное обращение, поступившее руководству Клиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

7. Ответственность за нарушение настоящих Правил

7.1. 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.

7.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников охраны и/или сотрудников правоохранительных органов, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации. В подобных ситуациях медицинская помощь будет оказываться в объёме неотложной и экстренной медицинской помощи, после чего нарушители общественного порядка будут удаляться из здания и помещений Клиники сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов.

7.3. При нарушении правил общественного порядка пациентами, Клиника на основании договора оказания платных медицинских услуг (в т.ч. договора добровольного медицинского страхования) настоящих Правил и/или условий договора, вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке без права повторного прикрепления и/или перезаключения.

7.4. Воспрепятствование осуществлению оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка на территории Учреждения, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Клиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.