

# **Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг**

## **Уважаемые пациенты!**

Вы пришли в медицинский центр ООО «НОВОМЕД». Для того чтобы процесс Вашего лечения проходил более организованно, просим Вас ознакомиться с правилами внутреннего распорядка для потребителей услуг, принятыми в нашем медицинском центре.

Настоящие Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг разработаны в соответствии с Конституцией РФ, Гражданским Кодексом РФ, Федеральным законом РФ от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», нормативными правовыми актами.

Данные Правила определяют нормы поведения пациентов ООО «НОВОМЕД» при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими ООО «НОВОМЕД», а также работников ООО «НОВОМЕД».

С целью повышения качества оказания медицинских услуг обращаем Ваше внимание на необходимость соблюдения Правил поведения в ООО «Центр современной медицины «НОВОМЕД».

## **Общие положения**

Правила внутреннего распорядка ООО Центр современной медицины «НОВОМЕД» (далее – медицинский центр) для пациентов (далее – правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством РФ в сфере здравоохранения, поведение пациента в медицинском центре, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом и медицинским центром.

Правила обязательны для всех пациентов, а также лиц, обратившихся в медицинский центр. Правила должны находиться в доступном для пациента месте (на информационном стенде, на сайте).

## **Правила внутреннего распорядка включают:**

- порядок обращения пациентов в медицинский центр;
- информация о правах и обязанностях пациента при получении медицинской помощи;
- порядок разрешения конфликтной ситуации между пациентом (его представителем) и медицинским центром;
- порядок получения информации о состоянии здоровья;
- порядок обращения пациентов в медицинский центр.

## **О медицинской деятельности медицинской организации**

Общество с ограниченной ответственностью «Центр современной медицины «НОВОМЕД» оказывает платные медицинские услуги в соответствии с лицензией № Л041-01178-13/00574630 от «30» декабря 2019г.

## **Правила записи на первичный прием / консультацию / обследование.**

Прием пациентов ведется по предварительной записи по телефону: +7 (8342) 38-01-01, +7 (8342) 38-07-01, при отправке заявки через официальный сайт [www.novomed-rm.ru](http://www.novomed-rm.ru) или при обращении в медицинский центр. Пациенты с острой болью принимаются без предварительной записи в день обращения при наличии свободного времени у врача. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью пациента) необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03.

В случае опоздания или неявки на прием пациенту необходимо предупредить администратора медицинского центра заранее.

При обращении в медицинский центр пациент обращается к администраторам, предоставляет документ, удостоверяющий личность (паспорт). Администратор заводит медицинскую карту, в которую вносит следующую информацию о пациенте: ФИО, пол, дата рождения, адрес по данным прописки (регистрации), паспортные данные (серию, номер, кем выдан, когда выдан), контактный номер телефона. Так же документ удостоверяющий личность предъявляют законные представители несовершеннолетнего ребенка или недееспособного гражданина.

Медицинская карта по письменному заявлению может быть отдана на руки пациенту. В случае выдачи медицинской карты, он обязан хранить ее. Заключение врачей и результаты анализов, обследований выдаются пациенту на руки.

По требованию пациента может быть сделана выписка из медицинской карты.

При установлении факта нетрудоспособности ООО «НОВОМЕД», в соответствии с лицензией, выдает листок временной нетрудоспособности общепринятого образца.

Перед приемом заполняется и подписывается договор об оказании платных медицинских услуг в 2-х экземплярах, в котором, помимо прочих положений, отражается добровольное согласие на обработку персональных данных (согласно Федеральному закону № 152). Также пациент подписывает информированное согласие на медицинское вмешательство. За гражданина признанного недееспособным подписывают его законные представители на основании предъявления соответствующих документов.

**Несовершеннолетние до 15 лет** не имеют права подписывать договор, информированное согласие. Договор и другую медицинскую документацию могут подписывать только законные представители: родители, усыновители, опекуны, попечители. (ч.1, п.1 ч.2 ст.20, ч.2 ст.22 Закона № 323 – ФЗ) Не являются законными представителями, если они не опекуны, и не попечители (бабушки, дедушки, тети, дяди, братья, сестры, гувернантки, няни, водители, охранники и т.д.). Соответственно, до достижения 15 летнего возраста законные представители обязаны присутствовать во время приема. Если законный представитель не может присутствовать во время оказания медицинской услуги, то ему необходимо оформить доверенность на предоставление интересов несовершеннолетнего (недееспособного) гражданина. Доверенность оформляется нотариально или в медицинском центре законным представителем. Для оформления доверенности необходимо предъявить документ подтверждающие родство (свидетельство о рождении ребенка/печать в паспорте законного представителя) и документ удостоверяющего личность (паспорт) законного представителя.

**Несовершеннолетние с 15-18 лет** имеют право подписывать договор при условии письменного согласия законных представителей на совершение сделки (п.1 ст. 26 ГК РФ). Согласие оформляется нотариально или в медицинском центре законным представителем. Для оформления согласия необходимо предъявить документ подтверждающие родство (свидетельство о рождении ребенка/печать в паспорте законного представителя) и документ удостоверяющего личность (паспорт) законного

представителя. Несовершеннолетний должен принести паспорт, согласие прикрепляется к экземпляру договора ООО «НОВОМЕД». Информированное согласие ребенок имеет право подписывать с 15 лет, также с 15 лет разрешается предоставлять информацию о состоянии здоровья лично.

Пациент заходит в кабинет по приглашению персонала медицинского центра.

## **Права и обязанности граждан в сфере охраны здоровья**

### **Пациент имеет право на:**

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- получать информацию о ФИО, должности и квалификации медицинского работника, оказывающего ему медицинскую помощь;
- лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемиологическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и медицинским вмешательством;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство;
- отказ от оказания медицинской помощи;
- обращение с жалобой к директору медицинского центра;
- сохранение медицинским работником в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии здоровья.

### **Пациент обязан:**

- Соблюдать режим работы ООО «НОВОМЕД»
- соблюдать правила внутреннего распорядка медицинского центра;
- соблюдать правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (входить в кабинеты в бахилах, которые предоставляются бесплатно, без верхней одежды);
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания ему медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании ему медицинской помощи;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность.
- приходить на прием в установленное время. При невозможности явиться в указанное время заблаговременно предупредить администраторов центра. Администраторы подберут для Вас другое удобное время.
- предоставлять врачу достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.
- бережно относиться к имуществу ООО «НОВОМЕД».
- при обнаружении источников пожара и иных источников, угрожающих общественной безопасности, Пациент должен незамедлительно сообщить об этом администратору или другому сотруднику медицинского центра.
- **пациенту необходимо явиться на приём к врачу в назначенное время. Если пациент не может прийти в назначенное время, необходимо предупредить об этом**

**администраторов медицинского центра. При опоздании пациента на приём центр оставляет за собой право отказать в оказании услуги с предоставлением возможности получения услуги в другой день.**

## **О лечении по системе обязательного медицинского страхования**

Согласно Федеральному закону № 323-ФЗ от 21.11.2011 (ред. от 03.08.2018) «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», пациент имеет право получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи – по системе обязательного медицинского страхования (ОМС).

В медицинском центре «НОВОМЕД» пациентам оказываются услуги только на платной основе, о чем пациент информируется в пункте 1 Договора на оказание платных медицинских услуг.

## **Порядок разрешения конфликтов между клиникой и пациентом**

В случае конфликтных ситуаций, нарушении прав пациента он (его законный представитель) может обратиться с претензией (обращением) к старшему администратору, заместителю директора по медицинской части или к директору медицинского центра. В случае, если изложенные в устной форме обращения или факты являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия пациента может быть дан устно в ходе личного приема. В противном случае претензия подается в письменном виде на имя директора. Претензия содержит конкретную информацию, вопросы и требования, подпись пациента, ФИО, адрес и контактный телефон. Претензия фиксируется в журнале входящих документов. Ответ пациенту на претензию предоставляется в письменном виде течение 30 рабочих дней. В ответе содержится информация о признании (не признании) обоснованности претензии пациента. Пациенту будут предложены варианты удовлетворения претензионных жалоб путем оформления Соглашения об урегулировании претензии.

Для оформления Соглашения об урегулировании претензии пациент будет приглашен к Директору ООО «НОВОМЕД». В случае неявки пациента для получения ответа в установленный срок ответ отправляется по почте на адрес, указанный в обращении. В случае необходимости проведения оценки качества и эффективности лечебно-диагностических мероприятий ООО «НОВОМЕД» проводит внутреннюю проверку качества оказания медицинской услуги при помощи врачебной комиссии ООО «НОВОМЕД», при необходимости – с привлечением сторонних экспертов.

## **Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента**

Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной форме лечащим врачом. Она должна содержать сведения о результатах обследования, диагнозе, прогнозе, методах лечения, связанном с ним риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также результатах проведенного лечения и возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья пациента может сообщаться членам его семьи, если пациент разрешил сообщать им об этом. В отношении пациентов, о состоянии здоровья не способных принять осознанное решение, – супругу, супруге при его (ее) отсутствии – близким родственникам, опекунам. В случае отказа пациента о получении информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

## **Ответственность за нарушение настоящих Правил**

В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники ООО «НОВОМЕД» вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

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