

Правила внутреннего распорядка в клинике Чаляби (ООО «Сфера»)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Основами законодательства РФ об охране здоровья граждан, Федеральными законами "О медицинском страховании граждан в Российской Федерации", "О защите прав потребителей", «Об основах здоровья граждан в Российской Федерации», Гражданским кодексом Российской Федерации.

Настоящие Правила обязательны для персонала, пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику "Чаляби" (ООО «СФЕРА») (далее – Учреждение), разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- Общие положения
- Порядок обращения пациента;
- Права и обязанности пациента;
- Правила поведения пациентов и их законных представителей в Учреждении;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Учреждением и пациентом;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в Учреждении.

1.4. С правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно.

1.5. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законными представителями несовершеннолетних посетителей являются их родители. Правила размещаются для всеобщего ознакомления в наглядной и доступной форме, в том числе на информационном стенде и сайте chalyabi.ru

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

- 2.1. Учреждение оказывает амбулаторную медицинскую помощь на основании лицензии Л041-01146-34/00356636 от 21.09.2020. на осуществление медицинской деятельности.
- 2.2. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал Учреждения направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение либо вызывает на себя скорую помощь.
- 2.3. В случае обращения пациентов в Учреждение, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, Учреждение передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.
- 2.4. В случае обращения в Учреждение пациента с карантинным инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, подается экстренное извещение об инфекционном заболевании, остром профессиональном отравлении, необычной реакции на прививку (форма 058/у) в ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии по РМЭ».
- 2.5. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру учреждения, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу. Режим работы Учреждения - с понедельника по пятницу с 8.00 до 20.00 часов. В субботу с 8.00 до 20.00, в воскресенье с 9.00 до 17.00
- 2.6. Прием пациентов врачами учреждения проводится согласно графику, строго по предварительной записи. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.
- 2.7. Предварительная запись пациента на прием к врачу Учреждения осуществляется посредством личного обращения в регистратуру, либо по телефонам, указанным на сайте, либо при записи через сайт chalyabi.ru или через сайты-агрегаторы (ПроДокторов, СберЗдоровье, НаПоправку)
- 2.8. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема руководителя Учреждения и его заместителями, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных при входе в Учреждение. Либо на сайте.
- 2.9. Если вы не знаете профиль специалиста, вам необходимо записаться на прием к терапевту, который составит вам индивидуальный план лечебно-диагностических мероприятий.
- 2.10. Забор анализов осуществляется без предварительной записи с 8.00 до 18.00. Однако время и условия сбора анализов лучше уточнить у лечащего врача или администратора.
- 2.11. В назначенное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги примерно за 10-15 минут до начала приема, с целью оформления документов.
- 2.12. В случае опоздания на прием более чем на 15 минут Клиника вправе отказать в приеме, если такой график может привести к смещению дальнейшего приема и созданию

дискомфорта для следующих пациентов. Администратор может предложить перенести вам прием на другое свободное и удобное для вас время.

2.13. Экстренная консультация в день обращения возможна в случае наличия свободного времени приема врача.

2.14. Первичный прием – это первичное обращение к конкретному специалисту и последующие обращения к этому специалисту более, чем через 1 месяц. Повторный прием – это повторное обращение к одному и тому же специалисту в течение 1 месяца (или большего срока, на усмотрение врача) с момента первичного обращения по той же проблеме. Повторные приемы назначает врач и он определяет, считается ли прием повторным. Однако, если врач назначил прием, а пациент не явился в назначенный срок, и с момента первичного обращения к специалисту прошло более 1 месяца, прием также является первичным.

2.15. Сотрудники колл-центра осуществляют предварительный обзвон пациентов накануне с целью оптимизации записи на прием и в случае непредвиденного изменения графика работы врача. Если вы вынуждены отменить консультацию, мы просим предупредить об этом заранее.

2.16. Учреждение не несет ответственности за невозможность предупредить пациента об изменениях в приеме из-за неверно указанного номера или в случае, если пациент не отвечает на звонок.

2.13. При входе в Учреждение пациенту в целях соблюдения санитарно-эпидемиологического режима проводится термометрия открытых участков тела (лоб, запястье руки), дезинфекция антисептиком рук, рекомендуется (обязательно) одеть бахилы или переобуться в сменную обувь.

2.11. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в специально предназначенном для этого шкафе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года. За сохранность ценных личных вещей пациента в шкафу администрация Учреждения ответственности не несет.

2.12. При обращении пациента в Учреждение заводится медицинская карта, для оформления которой пациент сообщает свои паспортные данные.

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

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

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

2.16. Пациент входит в кабинет врача только по его приглашению: в условиях учреждения за пациентом выходит в зону регистратуры (зоны ожидания) либо сам специалист, либо пациент проводится до кабинета свободным в данный момент администратором. Запрещается входить в кабинет врача без его приглашения, когда там идет прием.

2.17. При обращении в Учреждение пациент предоставляет документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес фактического места жительства и контактный телефон, в случае анонимного обращения – медицинские услуги оказываются на платной основ.

2.18. Учреждение осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора. Учреждения обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

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

3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников Учреждения и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

3.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего Врача, его образовании и квалификации и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

3.1.3. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

3.1.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;

3.1.5. Перевод к другому лечащему врачу;

3.1.6. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

3.1.7. Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

3.1.8. Обращение с жалобой к должностным лицам Учреждения, а также в контролирующие и /или надзирающие органы или в суд;

3.1.9. Сохранение работниками Учреждения 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 законодательными актами;

3.1.10. 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 его здоровья;

3.2. Пациент обязан:

3.2.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

3.2.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью;

3.2.3 Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;

3.2.4. Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях; Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.

3.2.5. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;

3.2.6. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

3.2.7. Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов Учреждения;

3.2.8. Бережно относиться к имуществу Учреждения

3.2.9. Пациент обязан соблюдать настоящие правила (ст.27 п.3 федерального закона №323-ФЗ) и правила пожарной безопасности.

3.2.10. Не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом своих обязанностей.

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В УЧРЕЖДЕНИИ

4.1. Категорически запрещается:

- курение на крыльце, на территории Учреждения, а также в любых помещениях Учреждения;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- грубить персоналу Учреждения или иным лицам, находящимся в Учреждении; либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
- при некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев);
- нахождение сопровождающих, кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.2. В помещениях Учреждения необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся на выходе из Учреждения. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!

4.3. Соблюдать правила личной гигиены.

4.4. Во время эпидемий ОРВИ, КОВИД обязательным требованием является использование индивидуальных средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции. Если их у пациента нет, то они выдаются при входе в Учреждение, при необходимости их замены можно обратиться к администратору, либо к любому сотруднику Учреждения.

4.5. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры или медицинской сестре.

4.6. Персонал Учреждения имеет право удалить пациента из Учреждения в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ УЧРЕЖДЕНИЕМ И ПАЦИЕНТОМ

5.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая подается через регистратуру и передается на рассмотрение заместителю главного врача по ЖК или главному врачу. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений либо направлена на сайт Учреждения в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

5.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 10 дней рабочих дней с момента её получения Учреждением. 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 Учреждения/ 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 либо в суд.

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 лечащим врачом или иными должностными лицами Учреждения. 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 до 15 лет 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 по основаниям, предусмотренным действующим законодательством

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

7.1. Порядок выдачи документов, выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

7.2. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления пациента ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.

8. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

8.1. Оказание платных услуг населению осуществляется в соответствии с установленным режимом работы Учреждения.

8.3. Медицинские услуги принимаются как за наличный расчет, так и по полису добровольного медицинского страхования. К оплате принимаем дебетовые и кредитные карты.

8.2. Платные услуги оказываются в соответствии с заключенными с гражданами или организациями договорами на оказание платных услуг в письменной форме. Договоры с гражданами и организациями от имени Учреждения кроме главного врача могут подписываться иными уполномоченными главным врачом лицами. В договоре с гражданами регламентируются условия и сроки оказания услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон, а также иные существенные условия.

8.3. Перед заключением договора пациент знакомится с Территориальной программой государственных гарантий оказания медицинской помощи, перечнем дополнительных платных медицинских услуг, настоящими правилами внутреннего трудового распорядка.

8.4. При заключении договора по требованию потребителя предоставляет в доступной форме информацию о платных медицинских услугах, содержащую следующие сведения:

- порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;
- информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);

- информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
- другие сведения, относящиеся к предмету договора.

8.5. Пациенты, пользующиеся платными медицинскими услугами, обязаны выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение Исполнителю необходимых для него сведений, а также установленные в Учреждении правила внутреннего распорядка для сотрудников и пациентов.

8.6. Учреждение предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

- о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;
- 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.

8.7. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Исполнитель информирует потребителя (заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом потребитель (заказчик) оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

8.8. Исполнителем после исполнения договора выдаются потребителю (законному представителю потребителя) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

8.9. Заключение договора добровольного медицинского страхования и оплата медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с указанным договором, осуществляются в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом Российской Федерации «Об организации страхового дела в Российской Федерации».

8.10. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых соответствует условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве — требованиям, предъявляемым законодательством Российской Федерации к услугам соответствующего вида.

8.11. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

8.12. Исполнитель предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию: о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения; 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.

8.13. В соответствии с законодательством Российской Федерации Учреждение несет ответственность перед потребителем за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни потребителя;

8.14. Потребители, пользующиеся платными услугами, вправе предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением условий договора, возмещении ущерба в случае причинения вреда здоровью и жизни, а также о компенсации причиненного морального вреда в соответствии с законодательством Российской Федерации;

8.15. При несоблюдении Учреждением обязательств по срокам исполнения услуг потребитель вправе по своему выбору: назначить новый срок оказания услуги; потребовать исполнения услуги другим специалистом; расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

8.16. В случае невозможности исполнения услуг, возникшей по вине потребителя, услуги подлежат оплате в объеме фактически понесённых расходов;

8.17. Претензии и споры, возникшие между потребителем (заказчиком) и Организацией разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации

9. ПРАВИЛА ЗАПИСИ НА ПЕРВИЧНЫЙ ПРИЕМ, КОНСУЛЬТАЦИЮ, ПОВТОРНЫЙ ПРИЕМ, НА ЛЕЧЕНИЕ

Врачи-специалисты клиники ведут консультативный прием по предварительной записи, которая может осуществляться:

1. у администратора клиники по контактными телефонам, указанным на сайте
2. посредством использования сервиса ЗАПИСЬ НА ПРИЕМ на официальном сайте Клиники [Чаляби](#);
3. посредством электронной почты, Личного кабинета сервиса ЗАПИСЬ НА ПРИЕМ или его приложения, установленного на телефон;
4. при непосредственном обращении к администратору клиники;
5. посредством сайтов-агрегаторов (ПроДокторов).

Пациент при заочном обращении на прием предоставляет следующую информацию: фамилия, имя, отчество; номер контактного телефона.

При личном обращении в клинику пациент предоставляет: документ, удостоверяющий личность (для оформления медицинской документации)

В связи с большим количеством пациентов, ожидающих свободных окон в расписании наших специалистов, пациенту необходимо **обязательно подтверждать свой визит** по телефону, в системе лоял-мед или СМС. С 1 мая 2024 года в случае, если визит не был

подтвержден, запись будет отменена, и на это время приглашен другой пациент, ожидающий записи к специалисту

**Клиника оставляет за собой право изменять и/или дополнять данные правила.*