



Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг

Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг

1. ВВЕДЕНИЕ

Назначение документа

Настоящие Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее – Правила) разработаны в целях упорядочения процесса оказания медицинских услуг пациентам обособленных подразделений.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациента в подразделениях ООО «Медицина АльфаСтрахования», а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его законным представителем), заказчиком медицинских услуг и ООО «Медицина АльфаСтрахования».

1.2 Настоящие Правила разработаны в соответствии с положениями законодательства Российской Федерации, в том числе Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», и локальными актами ООО «Медицина АльфаСтрахования».

1.3. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:

<i>Наименование термина/сокращения</i>	<i>Определение термина/сокращения</i>
Общество	ООО «Медицина АльфаСтрахования», включающее структурные подразделения
Платные медицинские услуги	Первичная (в том числе доврачебная, врачебная и специализированная) медико-санитарная помощь, оказываемая на возмездной основе за счёт личных средств физическим лицам на основании договоров об оказании платных медицинских услуг в соответствии с действующей лицензией на осуществление медицинской деятельности.
Потребитель услуг	Пациент, физическое лицо, обратившееся за медицинской помощью или получающее медицинскую помощь в структурных подразделениях Общества независимо от наличия или отсутствия у него заболевания.
Представитель пациента	Лицо, совершающее действия от имени Пациента в силу полномочий и в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (законный представитель).
Заказчик	Лицо, подписавшее договор об оказании медицинских услуг Пациенту, не обязательно являющееся Представителем пациента.
Медицинские услуги	Медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.
Медицинское вмешательство	Любое обследование, лечение и иное действие, имеющее профилактическую, диагностическую, лечебную, реабилитационную или исследовательскую направленность, выполняемое врачом либо другим медицинским работником по отношению к конкретному пациенту.

Наименование термина/сокращения	Определение термина/сокращения
Договор об оказании платных медицинских услуг (далее – договор)	Соглашение об оказании Обществом медицинских услуг Пациенту на базе структурного подразделения Общества, заключаемое по форме, которая наиболее точно отражает специфику медицинских услуг, которые Пациент желает получать. Формы договоров на оказание медицинских услуг утверждаются локальными актами Общества.

1.4. Настоящие Правила обязательны для исполнения всеми Пациентами, а также иными лицами, обратившимися в подразделения Общества, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав Пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной и квалифицированной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (на информационном стенде, на сайте).

1.6. Нарушение настоящих Правил, установленного в амбулаторно-поликлинических подразделениях режима (с учетом специфики лечебного процесса), санитарно-противоэпидемиологического режима и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

2.1. Для получения платных медицинских услуг Пациент обращается в регистратуру Общества для **заключения договора**.

2.2. Платные медицинские услуги предоставляются на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии Общества на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке.

2.3. При первичном или повторном обращении Пациент для его идентификации обязан представить один из следующих **документов, удостоверяющих его личность**:

2.3.1. Граждане РФ

1. паспорт гражданина СССР;
2. Загранпаспорт гражданина РФ; дипломатический паспорт; служебный паспорт; заграничный паспорт гражданина бывшего СССР (действителен до истечения срока его действия);
3. Удостоверение личности военнослужащего РФ; военный билет;
4. Временное удостоверение личности гражданина РФ (форма N 2П);
5. Служебное удостоверение работника прокуратуры;
6. Свидетельство о рождении (для лиц до 15 лет).

2.3.2. Не граждане РФ

1. Паспорт иностранного гражданина или иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
2. Удостоверение личности лица без гражданства в РФ или иной подобный документ, разрешение на временное проживание, вид на жительство, документ, удостоверяющий личность на период рассмотрения заявления о признании гражданином РФ или о приеме в гражданство РФ;
3. Удостоверение беженца, свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем на территории РФ по существу;
4. Свидетельство о предоставлении временного убежища на территории РФ.

2.4. При этом, для заполнения бланков **добровольного информированного согласия на медицинское вмешательство** Пациент предоставляет один из следующих документов:

1. паспорт гражданина Российской Федерации;

2. паспорт гражданина СССР (только для граждан СНГ, не включая РФ);
 3. временное удостоверение личности гражданина РФ (форма 2П);
 4. свидетельство о рождении (для лиц до 15 лет);
 5. удостоверение личности военнослужащего РФ (офицера, паспорт моряка или военный билет);
 6. справка об освобождении из мест лишения свободы (для лиц, освобожденных из мест лишения свободы);
 7. паспорт иностранного государства (для иностранных граждан, находящихся на территории РФ временно);
 8. заграничный паспорт (для граждан России, постоянно проживающих за границей и находящихся на территории РФ временно);
 9. вид на жительство в РФ;
 10. удостоверение беженцев РФ или свидетельство о регистрации ходатайства иммигранта о признании его беженцем (для беженцев, не имеющих статус беженца).
- 2.5. Приём врачами осуществляется по предварительной записи в режиме работы соответствующего подразделения Общества.
- 2.6. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты, правилах записи на прием и обследования размещены на информационных стендах и на сайте по адресу <http://www.alfazdrav.ru>.
- 2.7. Медицинская карта Пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях **является собственностью Общества** и хранится в установленном локальными актами порядке.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты Пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях **без согласования с Обществом.**

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ

- 3.1. При обращении за медицинскими услугами и их получении Пациент имеет право на:
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников Общества и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
 - информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
 - обследование, лечение и нахождение на территории Общества в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
 - облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
 - перевод к другому врачу с разрешения руководителя подразделения Общества при согласии другого врача;
 - обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
 - добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
 - отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
 - обращение с жалобой к должностным лицам Общества;
 - сохранение в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами Российской Федерации;

- 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 и посетители (в части) обязаны:

- соблюдать режим работы подразделений Общества, тишину, чистоту и порядок;
- соблюдать настоящие Правила;
- правила поведения в общественных местах;
- исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- соблюдать установленный в Обществе регламент работы;
- выполнять требования, предписания и рекомендации лечащего врача;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинских услуг;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинских услуг;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе об аллергических реакциях на лекарственные средства, наследственных, венерических, инфекционных, психических и других заболеваниях в семье, иных факторах, которые могут повлиять на ход лечения, включая информацию о злоупотреблении алкоголем, наркотическими препаратами или токсическими средствами, данные предварительных исследований и консультаций специалистов, проведенных в иных медицинских организациях (при их наличии), а также обо всех изменениях в состоянии здоровья при получении назначенного лечения и лекарственных препаратов;
- бережно относиться к имуществу Общества и других пациентов;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- соблюдать правила запрета курения на территории Общества и в 15 метрах от входа на территорию Общества;
- в случае возникновения чрезвычайных ситуаций, независимо от их характера или при угрозе совершения террористического акта, исполнять инструкции службы безопасности Общества или компетентных государственных органов.

3.3. Пациентам и посетителям в целях соблюдения правил общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Общества, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях запрещается:

- находиться в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- проносить в здание и служебные помещения Общества огнестрельное, пневматическое, травматическое, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, а также иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих, другие предметы и вещества, в отношении которых установлены запреты или ограничения на их свободный оборот в Российской Федерации;

- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях Общества без разрешения;
- проходить в помещения и коридоры, предназначенные для пребывания персонала Общества;
- бегать по коридорам, лестничным клеткам и пролетам Общества, сидеть на ступеньках и перилах;
- пользоваться медицинским оборудованием Общества самостоятельно;
- приносить сильно пахнущие или экзотические цветы и растения, запах или пыльца которых может вызвать аллергические реакции у окружающих лиц;
- приходить в здания Общества с домашними животными (кошками, собаками, экзотами), птицами, рептилиями, млекопитающими;
- курить в зданиях и помещениях Общества и на расстоянии ближе, чем 15 метров от входа;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Общества;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- пользоваться служебными телефонами, компьютерами и оргтехникой;
- выносить из помещений Общества документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории Общества объявления без разрешения администрации Общества;
- производить какие-либо теле- фото- кино- и видеосъемки и аудиозаписи без предварительного разрешения администрации Общества;
- выполнять в помещениях Общества функции торговых агентов, представителей;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданию Общества;
- оставлять детей, недееспособных граждан без присмотра;
- распивать пиво и напитки, изготавливаемые на его основе, алкогольную и спиртосодержащую продукцию, потреблять наркотические средства или психотропные вещества, появляться в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, за исключением необходимости в экстренной или неотложной помощи. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Общества.

3.4. За нарушение режима и Правил пациентом Общества имеет право приостановить оказание пациенту услуг.

Нарушением считается:

- грубое или неуважительное отношение к персоналу, работникам Общества, в том числе использование ненормативной и нецензурной лексики;
- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или процедуру;
- несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению без уведомления лечащего врача;
- одновременное лечение в другой медицинской организации без ведома и разрешения лечащего врача;
- нарушение установленных настоящими Правилами требований.

3.5. Неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей Пациентом, повлекшее ухудшение качества оказанной медицинской услуги, соответственно снимает ответственность Общества и лечащего врача за качество медицинской помощи.

4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И ООО «МЕДИЦИНА АЛЬФАСТРАХОВАНИЯ»

4.1. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с обращением (жалобой) непосредственно к руководителю или иному должностному лицу Общества.

4.2. Обращение (жалоба) подается в письменном виде по адресу Общества (115162, Москва, Хавская ул. д.1, к.1), по адресу подразделения, указанному на информационном стенде подразделения, или в электронном виде на сайте (www.alfazdrav.ru/).

Обращение (жалоба) должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства, контактный телефон.

При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.

Ответ Пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

5. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

5.1. Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, **составляют врачебную тайну** в соответствии со ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». Пациенту, законному представителю, (опекуну, попечителю) информация о состоянии здоровья предоставляется в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом в соответствии с положениями Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту (его законному представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами Общества. 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.

5.3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии их здоровья предоставляется законному представителю, а в отношении Пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - близким родственникам.

5.4. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая **запись** в медицинской документации.

5.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без письменного согласия пациента **только по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации**.

5.6. Пациент или его законный представитель имеют право на основании письменного заявления получить информацию о состоянии здоровья, ознакомиться с медицинской документацией Пациента.

Письменное заявление на ознакомление с медицинской документацией имеет право подать Пациент, его законный представитель или лицо, указанное в соответствующем разделе Информированного добровольного согласия на виды медицинских вмешательств, включенные в Перечень определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи.