

Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (пациентов)

1. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг

Настоящие правила (далее – Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.11.2010 №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 23001-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормативными актами.

Правила определяют нормы поведения пациентов ООО «Клиника пластической хирургии и косметологии доктора Израеляна» (далее Клиника) 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 Клиники.

2. Порядок обращения пациента в Клинику:

2.1. медицинская помощь, консультации гражданам осуществляются непосредственно в Клинике.

2.2. при состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства пациент обращается к Администратору Клиники. При обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт), а законному представителю пациента – также и документ, подтверждающий его полномочия;

2.3. организация предварительной записи пациентов на прием к врачам-специалистам в клинике осуществляется при их непосредственном обращении к Администратору, по телефону или через личную запись на официальном сайте Клиники;

2.4. вход на территорию Клиники может осуществляться только в бахилах, которые пациент может бесплатно получить при входе;

2.5. при наличии верхней одежды (в зависимости от времени года) пациент обязан оставлять ее в гардеробе;

2.6. перед оказанием платных медицинских услуг с пациентом в обязательном порядке оформляется договор на оказание платных услуг, а также оформляется медицинская карта. При оформлении медицинской карты заполняются согласие на обработку персональных данных, анкета первичного пациента, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство (ИДС). Оформление медицинской карты может занять 15-30 минут. Если вы впервые записались на прием - приходите заранее, чтобы успеть оформить документы.

2.7. перед подписанием договора на платные услуги пациенту необходимо ознакомиться с прейскурантом на оказание платных медицинских услуг Клиники;

2.8 несовершеннолетние пациенты должны прийти на первичный прием в сопровождении законного представителя (родителя, усыновителя, попечителя, опекуна). Няня или бабушка не являются законными представителями ребенка, т.е. они не смогут подписать договор и ИДС от имени ребенка.

2.7. для прохождения консультации, медицинской процедуры или поступления в клинику пациенты должны прибыть в назначенное время. Опоздание более чем на 15 минут не позволит клинике гарантировать ваш прием в указанное время. Клинике важен каждый пациент, соблюдение графика приемов позволяет клинике обеспечивать полноту проводимых приемов в нужном объеме и гарантировать комфорт пациентов, записанных на последующее время;

2.8. при опоздании пациента более чем на 15 минут Клиника оставляет за собой право перенести на другое время и/или дату приема.

3. В здании Клиники запрещается:

3.1. находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

3.2. вести себя некорректно по отношению к клинике, его сотрудникам, другим пациентам, громко и вызывающе выражать явное недовольство медицинской помощью, обслуживанием, сотрудниками, выражаться нецензурной бранью, оскорблять;

3.3. нарушать правила запрета курения в медицинских учреждениях, курить только в специально отведенных для курения местах;

3.4. 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 здания и служебные помещения клиники 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;

- находиться в служебных помещениях клиники без разрешения;

- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;

- выносить из помещения клиники документы, полученные для ознакомления;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

· размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации клиники.

4. Получение справок, выписок, другой медицинской документации.

Справку в налоговую службу для компенсации суммы налога можно заказать у администратора в месте оплаты медицинских услуг.

Документы, которые могут быть предоставлены по письменному запросу:

Выписки (эпикризы) из амбулаторной карты.

Полная копия всей амбулаторной карты выдается только лично в руки пациенту по предъявлению паспорта.

Полная копия всей амбулаторной карты может быть выдана законным представителям, при предоставлении подтверждающих документов, и при наличии нотариально заверенной доверенности.

5. График работы клиники и ее должностных лиц.

5.1. График работы клиники: Вторник, среда, четверг, пятница, суббота с 10.00 до 20.00 Воскресенье с 11.00 до 18.00. Понедельник – выходной.

5.2. Прием обращений граждан по вопросам качества оказания медицинской помощи осуществляется главным врачом Клиники в следующем режиме:

Главный врач Израелян Армэн Израелович. Дни приема: четверг (кроме праздничных дней) – с 16.00-17.00

6. Порядок рассмотрения претензий и обращений граждан:

6.1. телефон(ы) для справок по обращениям и претензиям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников медицинской организации: +7 (499) 110-06-22.

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: e-mail: vash@doctor-israelyan.ru.

Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу 142432, Россия, Московская область, Ногинский район, город Черноголовка, улица Спортивный бульвар, дом 9, пом.63.

6.2. претензионный порядок досудебного урегулирования спора является обязательным. Претензия предъявляется в письменном виде и рассматривается в течение 30 рабочих дней с момента ее получения. Данный период времени необходим для создания и работы комиссии по разбору жалобы. Для более быстрого административного реагирования желательно предельно детализировать информацию: период пребывания в клинике, ФИО или должности конкретных лиц, отделение, суть претензии.

7. Права пациента:

Согласно ст.19 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» пациент имеет право на:

7.1. выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

7.2. профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

7.3. получение консультаций врачей-специалистов;

7.4. получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

7.5. защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

7.6. отказ от медицинского вмешательства;

7.7. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

7.8. возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.

7.9. допуск адвоката или законного представителя для защиты своих прав;

8. Обязанности пациента:

8.1. своевременно обращаться за медицинской помощью;

8.2. находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в клинике;

8.3. проявлять в общении с сотрудниками клиниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;

8.4. своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;

8.5. сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;

8.6. информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;

8.7. своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;

8.8. немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

8.9. не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников клиники;

8.10. соблюдать установленный порядок деятельности клиники, нормы поведения в общественных местах;

8.11. не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

8.12. бережно относиться к имуществу клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях клиники.