

**МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР
КУРАРЕ ХИРУРГИЯ**

Общество с ограниченной ответственностью
«Кураре – Звезды Хирургии»
Лицензия ЛО-77-01-016545 от «22» августа 2018г,
125367 г. Москва, Полесский проезд, дом 16, строение 6
Телефон 8 (499)703-49-04 www.curare.clinic
E-mail: info@curare.clinic



УТВЕРЖДЕНО
Приказом генерального директора
ООО «Кураре – Звезды Хирургии»
№ 04 от 17 января 2022г.

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
ООО «КУРАРЕ – ЗВЕЗДЫ ХИРУРГИИ»
ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка ООО «Кураре-Звезды Хирургии» (далее – Медицинский центр) для пациентов (далее – Правила) являются организационно-правовым документом для пациентов, разработанным в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» в целях реализации предусмотренных законом прав пациентов, создания наиболее благоприятных условий оказания пациенту современной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.2. Настоящие Правила определяют порядок обращения пациента в Медицинский центр, права и обязанности пациента, правила поведения в Медицинском центре, осуществление выдачи больничных листов, справок, выписок из медицинской документации.

1.3. Настоящие Правила обязательны для персонала Медицинского центра, пациентов, обратившихся в Медицинский центр.

1.4. Настоящие Правила размещены на сайте Медицинского центра в сети Интернет: www.curare.clinic и на Информационном стенде Медицинского центра.

1.5. Настоящие Правила включают:

- Общие положения;
- Порядок обращения пациента;
- Права и обязанности пациента;
- Распорядок работы Медицинского центра при оказании стационарной медицинской помощи;
- Правила поведения пациентов и их законных представителей;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Медицинским центром и пациентом;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи больничных листов, справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- Ответственность.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

2.1. В Медицинском центре оказывается амбулаторная и стационарная медицинская помощь согласно выданной лицензии. В Медицинском центре пациентам

предоставляются медицинские услуги на платной основе в соответствии с Договором на оказание платных медицинских услуг.

2.2. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал Медицинского центра оказывает экстренную (неотложную) медицинскую помощь в пределах имеющихся возможностей с последующим направлением пациента для оказания необходимой медицинской помощи в медицинское учреждение по профилю возникшего заболевания.

2.3. В случае обращения пациентов в Медицинский центр, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, врач Медицинского центра передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения Медицинского центра.

2.4. В случае обращения в Медицинский центр пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациент направляется в инфекционное медицинское учреждение.

2.5. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру Медицинского центра, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу или стационарное лечение.

Режим работы Медицинского центра - с понедельника по воскресенье с 8:00 ч до 20:00 ч.

2.6. Прием пациентов врачами Медицинского центра проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.

2.7. Предварительная запись пациента на прием к врачу Медицинского центра осуществляется посредством:

- личного обращения в регистратуру Медицинского центра;
- звонка по телефону регистратуры Медицинского центра;
- по электронной почте;
- по заявке на сайте Медицинского центра.

2.8. При входе в Медицинский центр пациенту рекомендуется надеть бахилы или переобуться в сменную обувь.

2.9. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года.

2.10. При обращении пациента в Медицинский центр заводится Медицинская карта пациента, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес регистрации, серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса (при необходимости), контрактный телефон, адрес электронной почты.

Медицинская карта пациента является собственностью Медицинского центра и хранится в регистратуре Медицинского центра.

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

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

2.13. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить Медицинский центр по телефону заблаговременно.

2.14. Администратор от имени Медицинского центра заключает с пациентом письменный договор на оказание медицинских услуг по форме, утвержденной в Медицинском центре.

2.15. При заключении договора на оказание медицинских услуг администратор Медицинского центра действует в качестве представителя Медицинского центра. Для заключения договора на оказание медицинских услуг пациент сообщает свои персональные данные, указанные в п. 2.10 Правил.

2.16. Медицинский центр осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора на оказание медицинских услуг. Медицинский центр обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

2.17. Информацию о перечне медицинских услуг, стоимости медицинских услуг, времени приема врачей всех специальностей во все дни недели, с указанием часов приема и номеров кабинетов, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о месте и времени приема пациентов главным врачом, генеральным директором Медицинского центра – пациент может получить на сайте Медицинского центра в сети Интернет: www.curare.clinic, по телефону, по электронной почте, в регистратуре Медицинского центра в устной форме и наглядно на Информационном стенде, расположенном в холле Медицинского центра.

2.18. При амбулаторном лечении пациент обязан явиться на прием к врачу в назначенные дни и часы. Госпитализация пациента, нуждающегося в стационарном обследовании и / или лечении, осуществляется лечащим врачом после предварительного обследования.

2.19. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

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 Медицинского центра и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи.

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

3.1.3. Обследование, лечение и нахождение в Медицинском центре 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 лечебному процессу.

3.1.5. Перевод к другому лечащему врачу.

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

3.1.7. Обращение с жалобой к должностным лицам Медицинского центра, а также в контролирующие и /или надзорные органы РФ или с иском в суд.

3.1.8. Сохранение работниками Медицинского центра 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 РФ.

3.1.9. 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 обязуется:

3.2.1. Соблюдать настоящие Правила.

3.2.2. Соблюдать внутренний распорядок работы Медицинского центра, тишину, чистоту и порядок.

3.2.3. Находиться в помещениях Медицинского центра без верхней одежды, бахилах или в сменной обуви.

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

3.2.5. 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.

3.2.6. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача.

3.2.7. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.

3.2.8. Бережно относиться к имуществу Медицинского центра.

3.2.9. Исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент сообщает об этом дежурному персоналу.

3.2.10. В случае возникновения чрезвычайных ситуаций, независимо от их характера, или при угрозе совершения террористического акта исполнять инструкции службы безопасности или компетентных государственных органов.

3.2.11. Оформлять в установленном порядке свой отказ от медицинского вмешательства и его прекращение.

3.2.12. Находиться на территории Медицинского центра во время стационарного лечения. Письменно предупреждать лечащего врача / или дежурного врача / или медицинскую сестру, в случае необходимости выхода за территорию Медицинского центра.

4. РАСПОРЯДОК РАБОТЫ МЕДИЦИНСКОГО ЦЕНТРА ПРИ ОКАЗАНИИ СТАЦИОНАРНОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

4.1. В Медицинский центр госпитализируются пациенты, нуждающиеся в квалифицированном обследовании и / или стационарном лечении по направлению лечащего врача.

4.2. Прием пациентов, поступающих в стационарное отделение, осуществляется в соответствии с режимом работы Медицинского центра.

При поступлении в стационарное отделение, пациент должен иметь документ, удостоверяющий личность, Медицинскую карту пациента, направление лечащего врача.

Пациент, поступающий в стационарное отделение, сопровождается в палату работником Медицинского центра.

4.3. При стационарном лечении (обследовании) пациент может пользоваться личными вещами, одеждой, сменной обувью.

4.4. При стационарном лечении (обследовании) пациент обязуется соблюдать:

- режим, установленный лечащим врачом; распорядок дня;

- своевременно ставить в известность дежурный медицинский персонал, в случае ухудшения состояния здоровья.

4.5. Самовольное оставление пациентом стационарного отделения расценивается как отказ от медицинской помощи, за которое Медицинский центр ответственности не несет, но в случае острой необходимости пациент может покинуть стационарное отделение раньше времени с согласия заведующего отделением, лечащего врача или дежурного врача, написав расписку.

4.6. Выписка пациента из стационарного отделения производится лечащим врачом по согласованию с заведующим отделением.

4.7. За сохранность денежных средств, материальных ценностей, принадлежащих пациенту и сопровождающим лицам, администрация Медицинского центра ответственности не несет.

5. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

5.1. В Медицинском центре не разрешается:

- курение в зданиях и помещениях Медицинского центра, за исключением специально отведенных для этого мест;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми, бегать по коридорам;
- находиться в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- употреблять пиво и напитки, изготавливаемые на его основе, алкогольную и спиртосодержащую продукцию, потреблять наркотические средства или психотропные вещества, появляться в состоянии опьянения;
- грубить персоналу Медицинского центра или иным лицам, находящимся в Медицинском центре, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
- проносить в здание и служебные помещения Медицинского центра предметы и средства, наличие которых у посетителя, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих: огнестрельное оружие и боеприпасы, пневматические, травматические винтовки и пистолеты, ружья для подводной охоты и арбалеты, имитаторы, муляжи и макеты оружия и боеприпасов, электрошоковые устройства, газовое оружие, баллончики, аэрозольные распылители, взрывчатые и легковоспламеняющиеся вещества, пиротехнические изделия, радиоактивные материалы, окислители, ядовитые, отравляющие, едкие и коррозирующие вещества, наркотические и психотропные вещества, алкогольные напитки, другие предметы и вещества, в отношении которых установлены запреты или ограничения на их свободный оборот на территории Российской Федерации:
 - пользоваться служебными телефонами и компьютерами Медицинского центра;
 - находиться в служебных помещениях Медицинского центра без сопровождения медицинского или административного персонала Медицинского центра;
 - пользоваться медицинским оборудованием Медицинского центра самостоятельно;
 - приходить в здание Медицинского центра с домашними животными: кошками, собаками, экзотическими животными, птицами, рептилиями, млекопитающими;
 - приносить сильно пахнущие или экзотические цветы и растения, запах или пыльца которых может вызвать аллергические реакции у окружающих людей;
 - пользоваться в палатах и на территории Медицинского центра электроприборами, электрокипятильниками, электрическими грелками, устанавливая личную аппаратуру;
 - размещать в помещениях Медицинского центра объявления без разрешения администрации, а также осуществлять любую агитационную или рекламную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц;
 - нахождение сопровождающих пациента лиц, 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 РФ.

5.2. В помещениях Медицинского центра необходимо поддерживать чистоту и порядок:

- мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора;
- использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся в фойе Медицинского центра.

5.3. Соблюдать правила личной гигиены.

5.4. Во время эпидемий ОРВИ, карантина, рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты дыхательных путей от респираторной инфекции.

5.5. Перед проведением инвазивного вмешательства, оперативного вмешательства, анестезиологического пособия пациент подписывает информированное добровольное согласие, предварительно изучив его текст.

5.6. Пациент вправе получить от лечащего врача, анестезиолога, оперирующего хирурга всю интересующую его информацию о предполагаемом обследовании, лечении и / или хирургическом вмешательстве.

6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ МЕДИЦИНСКИМ ЦЕНТРОМ И ПАЦИЕНТОМ

6.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая подается через регистратуру Медицинского центра и передается на рассмотрение главного врача Медицинского центра. Претензия (жалоба) может быть изложена в Книге жалоб и предложений, либо направлена в электронном виде на сайт Медицинского центра в сети Интернет: www.curare.clinic. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона и / или адрес электронной почты.

6.2. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с «Положением об организации работы с обращениями граждан в ООО «Кураре – Звезды Хирургии».

7. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

7.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме, лечащим врачом, заведующим отделением или главным врачом Медицинского центра. 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.

7.2. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством РФ.

8. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ БОЛЬНИЧНЫХ ЛИСТОВ, СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ

8.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством РФ.

8.2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность пациента, является установленной формы листок нетрудоспособности, порядок выдачи которого утвержден Приказом Минздрава России от 23.11.2021г. № 1089н «Об утверждении Условий и порядка формирования листков нетрудоспособности в форме электронного документа и выдачи листков нетрудоспособности в форме документа на бумажном носителе в случаях, установленных законодательством Российской Федерации».

8.3. Для оформления листка нетрудоспособности пациент обязан предоставить врачу Медицинского центра свой паспорт, а также точные данные о месте работы. Листок нетрудоспособности оформляется в день обращения пациента или в день закрытия листка нетрудоспособности.

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

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

9.1. Нарушение настоящих Правил влечет за собой ответственность, установленную действующим законодательством РФ, кроме того, за нарушение Правил

пациент может быть досрочно выписан с соответствующей отметкой в листке нетрудоспособности.

Нарушением считается:

- грубое и неуважительное отношение к персоналу Медицинского центра;
- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
- несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- прием пациентов веществ, способных привести к алкогольному или наркотическому опьянению;
- самовольное оставление пациентом Медицинского центра до завершения курса лечения;
- отказ от направления или несвоевременная явка пациента на врачебную комиссию;
- курение в здании, помещениях Медицинского центра.