

УТВЕРЖДАЮ

Директор Филиала ООО «Клиника Нуриевых»

г. Набережные Челны



И.Р. Нуриев

«14» февраля 2023г.

## ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

### 1 Общие положения

1.1 Правила внутреннего распорядка Филиала ООО «Клиника Нуриевых» (далее – Клиника) для пациентов (далее – Правила) – являются организационно-правовым документом, определяющим в соответствии с законодательством РФ в сфере здравоохранения, поведение пациента в Клинике, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и Клиникой.

1.2 Правила разработаны в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»,
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»,
- Федеральным законом Российской Федерации от 29.11.2010г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»,
- Гражданским Кодексом Российской Федерации,
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»,
- Уставом Филиала ООО «Клиника Нуриевых»,
- Приказами и распоряжениями директора Клиники, и иными локальными нормативными актами.

1.3 Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, их законных представителей, а также иных лиц, обратившихся в Клинику; разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4 Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- Общие положения
- Условия и порядок оказания платных медицинских услуг пациенту;
- Права и обязанности пациента;
- Правила поведения пациентов и их законных представителей в Клинике;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Клиникой и пациентом;
- Ответственность за нарушение настоящих правил;
- Адрес и график работы клиники.

1.5 Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде Клиники «Уголок потребителя» в доступном для пациентов месте, а также на официальном сайте Клиники. С правилами пациент (законный представитель) знакомится устно.

## **2 Условия и порядок оказания платных медицинских услуг пациенту**

2.1 Частная клиника Филиал ООО «Клиника Нуриевых» является коммерческой медицинской организацией, действующей на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности № ЛО-16-01-007343 от 25.01.2019г;

2.2 Клиника предоставляет платные медицинские услуги в соответствии с Прейскурантом медицинских услуг, действующим на дату оказания услуг и утвержденным директором Клиники, а также участвует в оказании медицинской помощи в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи по некоторым видам медицинских услуг (ЭКО по ОМС, дистанционная литотрипсия по ОМС).

2.3 Информация о видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению Клиникой, а также порядок и условия их предоставления размещены на сайте <https://www.nnplus.ru/> или предоставляются пациенту по первому требованию сотрудниками регистратуры.

2.4 Пациентами Клиники являются лица старше 18 лет, прикрепленные к Клинике на основании договора на оказание платных медицинских услуг, заключенного между клиникой и гражданином.

2.5 Расчеты с пациентами за оказание медицинских услуг осуществляется на условиях 100% предоплаты через кассу (безналичный или наличный расчет) с выдачей пациенту квитанции об оплате. Некоторые виды медицинских услуг Клиника дает право оплатить в рассрочку, условия которой пациент может уточнить у регистратора или ассистента врача.

2.6 Пациенты, а также их законные представители могут получить медицинскую помощь, оказываемую в Клинике, путем:

1) предварительной записи по телефону: 8 (800) 551-26-91 ежедневно с 8-00 до 20-00 (без выходных).

2) предварительной записи через официальный сайт в сети Интернет по адресу <https://www.nnplus.ru/> в круглосуточном ежедневном режиме;

3) личного обращения в регистратуру Клиники по адресу: г. Набережные Челны, ул. Наб им Габдуллы Тукая, д. ¼ А ежедневно с 8-00 до 20-00 (без выходных).

2.7 Перед оказанием медицинской услуги с пациентом (его законным представителем) заключается договор на оказание медицинских услуг по форме, утвержденной в ООО «Клиника Нуриевых» на основании предоставленных пациентом персональных данных и документа, удостоверяющего личность.

2.8 При первичном обращении на пациента заводится электронная медицинская карта амбулаторного больного, в которую на основании документа, удостоверяющего личность, вносятся сведения о пациенте:

- фамилия, имя, отчество (полностью);
- пол;
- дата рождения;

- адрес по данным регистрации (прописки);
- серия и номер паспорта;
- место работы, профессия, должность;
- номер телефона (мобильного, домашнего, служебного).

2.9 Пациент (его законный представитель) дает согласие на обработку персональных данных, необходимых для оказания медицинских услуг, а также для защиты его жизни, здоровья или иных жизненно важных интересов. Клиника гарантирует сохранность полученных данных, в том числе, составляющих врачебную тайну в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

2.10 Пациент, явившийся в сопровождении третьих лиц в Клинику по умолчанию, дает добровольное согласие на разглашение врачебной тайны в отношении него в пользу лиц, сопровождающих его. Пациент несет ответственность за сохранение врачебной тайны в отношении него самого сопровождающими его лицами.

2.11 Обязательным условием для оказания медицинской услуги является оформление информированного добровольного согласия. Если пациент отказывается от всех видов медицинского вмешательства, Клиника не сможет оказывать медицинскую услугу.

2.12 В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал Клиники оказывает необходимую экстренную помощь и (или) направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение, если в Клинике отсутствует возможность оказания им необходимой специализированной, в том числе высокотехнологичной, медицинской помощи, в том числе в связи с отсутствием в лицензии соответствующего вида услуг, отсутствием необходимых технических мощностей и других обстоятельств, не позволяющих оказать необходимую и должную медицинскую помощь.

2.13 В случае обращения в Клинику пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациент направляется в инфекционные отделения специализированных медицинских учреждений.

2.14 В холодное время года пациент может оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года. За сохранность личных вещей пациента вне гардероба администрация Учреждения ответственности не несет.

2.15 Прием пациентов, поступающих в Клинику проводится в кабинетах, где созданы все необходимые условия для своевременного осмотра, обследования и оказания медицинских услуг.

2.16 При оказании медицинских услуг пациентам администрация Клиники оставляет за собой право самостоятельно определять используемое оборудование, применяемые расходные материалы, медицинские препараты, использование которых разрешено на территории РФ, и имеющих соответствующие сертификаты.

2.17 Прием пациентов специалистами проводится в соответствии с установленным расписанием приема (оказанием услуги). В случае непредвиденного отсутствия специалиста или других объективных причин, не позволяющих оказать медицинскую услугу, администратор Клиники при заблаговременно на сколько это возможно предупреждает об этом пациента (его законного представителя).

2.18 Если пациент опоздал более чем на 15 минут клиника будет искать все возможности, что принять его в этот же день, однако если такой возможности не представится клиника вправе предложить пациенту перенести прием на другой день.

В случае задержки приема более чем на 15 минут по объективным причинам пациент буде принят в любом случае в этот же день или в другой день по желанию пациента.

### **3 Права и обязанности пациента**

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

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

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

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

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

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

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

3.1.7 Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;

3.1.8 Обращение в установленном в Клинике порядке с жалобой к должностным лицам структурного подразделения Клиники, а также к руководству Клиники;

3.1.9 Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

3.1.10 получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов (основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти);

3.1.11 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;

3.1.12. 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;

Посещать Клинику в соответствии с установленным графиком ее работы

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 оплатить Клинике стоимость медицинских услуг, рассчитанных по действующему на момент оказания услуг прейскуранту Клиники, по факту обращения;

3.2.7 Удостоверить личной подписью согласие на обработку персональных данных и на выполнение медицинского вмешательства;

3.2.8 Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

3.2.9 Предупреждать о невозможности явки на прием врача, лечебно-диагностические процедуры;

3.2.10 Соблюдать настоящие правила внутреннего распорядка;

3.2.11 Бережно относиться к имуществу Учреждения

3.2.12 Не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом своих обязанностей.

#### **4 Правила поведения пациентов и их законных представителей в Клинике**

4.1 На территории и в помещениях Клиники пациентам, лицам, сопровождающим пациента, а также иным лицам, обратившимся в Клинику, **ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

- курить на крыльце, а также в любых помещениях Клиники;
- распивать спиртные напитки;
- употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- громко разговаривать по мобильному телефону в холлах Клиники и пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача (специалиста), во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
- нецензурно выражаться, грубить и оскорблять персонал Клиники и других лиц, находящихся в Клинике.
- выбрасывать мусор, отходы в непредназначенных для этого местах.

4.2 Нахождение сопровождающих лиц (кроме законных представителей пациента) в кабинете допускается только с согласия пациента и разрешения специалиста, а также при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.3 Во время эпидемий (ОРВИ, Covid) рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки (маски медицинские одноразовые), предназначенные для защиты от респираторной инфекции, в случаях если использование таких средств не является обязательным в соответствии с нормативно-правовыми актами, в т.ч. с муниципальными и республиканскими.

4.5 В целях обеспечения безопасности пациентов и сотрудников и осуществления контроля за трудовым процессом сотрудников в Клинике ведется видеонаблюдение.

4.6 Фото видео съемка пациентами возможна только с согласия администрации и медицинского персонала. Запрещено вести съемку в местах скопления других пациентов: холл, зона ожидания, зона регистратуры.

#### **5 Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента**

5.1 Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными сотрудниками Клиники. 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.

5.2 Медицинские документы, отражающие состояние здоровья пациентов, копии медицинских документов, справки, содержащие сведения о состоянии здоровья пациента и оказания медицинской помощи в Клинике, медицинские заключения (далее — Медицинские документы) выдаются при личном обращении пациента (его законного представителя) за получением указанных документов в Клинику при предъявлении документа, удостоверяющего личность и документа, подтверждающего полномочия представителя пациента.

5.3 Медицинские документы выдаются на основании письменного заявления пациента (его законного представителя).

5.4 Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

5.5 По просьбе пациента, его законного представителя и на основании письменного заявления ему может быть выдана выписка из медицинской карты в срок до 7 календарных дней.

5.6 Пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов.

## **6 Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Клиникой и пациентом**

6.1 В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может оставить претензию (жалобу):

- в устной форме через любого сотрудника клиники,
- в книге жалоб и предложений;
- направив письмо по почте на юридический адрес: 423808, Татарстан, г. Набережные Челны, ул. Наб им Габдуллы Тукая, д. 1/4 А
- по электронной почте по адресу [kachestvo.nn@mail.ru](mailto:kachestvo.nn@mail.ru)

Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

6.2 Претензия (жалоба) рассматривается в течение десяти календарных дней с момента ее получения. На письменную 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. В ответ на устную претензию с пациентом (законным представителем) связывается сотрудник отдела качества или руководитель отделения.

## **7 Ответственность за нарушение настоящих правил**

7.1 Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

7.2 В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, правил общественного порядка: хулиганские действия, явка в алкогольном и наркотическом опьянении, поведения пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала Клиники и других пациентов, либо имуществу Клиники, – работники клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников охраны и/или сотрудников правоохранительных органов, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации. В подобных ситуациях медицинская помощь будет оказываться в объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, после чего нарушители общественного порядка будут удаляться из здания и помещений Клиники сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов.

7.3 Воспрепятствование осуществлению оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам Клиники, другим пациентами посетителям, нарушение общественного порядка на территории Клиники, причинение вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Клиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

7.4 В соответствии п.2 ст.782 ГК РФ, за исключением случаев оказания экстренной и неотложной помощи, Клиника вправе отказаться в одностороннем порядке от оказания медицинских услуг либо приостановить оказание медицинских услуг:

- при невыполнении пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами, договором на оказание платных медицинских услуг
- если это может привести к некачественному выполнению медицинской услуги,
- в случае отказа врачей от оказания медицинской помощи данному пациенту и невозможности предоставления иного врача.

## **8 Адрес и график работы клиники**

Клиника ведет прием по адресу:

423808, Татарстан, г. Набережные Челны, ул. Наб им Габдуллы Тукая, д. 1/4 А

Режим работы Клиники: ежедневно с 8.00 – 20.00, кроме праздничных дней.