

Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО ЛДЦ «Казанская клиника»

1. Общие положения

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в сфере охраны здоровья и защиты прав потребителей и затрагивают правила поведения пациента и сопровождающих его лиц во время нахождения в Лечебном диагностическом центре «Казанская клиника» (далее - Клиника), а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем, заказчиком медицинских услуг) и Клиникой (сотрудниками Клиники).
2. Правила разработаны в целях реализации законных прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения, обеспечения безопасности при посещении Клиники.
Настоящие Правила обязательны для персонала, пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику (посетителей Клиники).
С Правилами пациенты и посетители могут знакомиться без ограничений: на сайте www.kazan-clinic.ru и на информационных стойках Клиники.

3. Основные понятия.

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

Медицинская помощь – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

Медицинская услуга – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

Пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

Посетителем Клиники признается любое физическое лицо, временно находящееся в служебном помещении Клиники, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Клиника не является местом работы. Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в Клинике только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).

Лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Клинике.

2. Порядок обращения в Клинику за медицинской помощью

1. Пациент может обратиться за медицинской помощью как по направлению лечащего врача медицинской организации, к которой он прикреплен, так и по собственной инициативе.
2. Прием (консультации), инструментальные и функциональные исследования (УЗИ, ЭКГ, спирография и др.) и лечебные процедуры в Клинике ведутся по предварительной записи. Записаться на прием пациент может любым удобным способом: обратившись к администраторам лично, по телефону, через форму записи на прием с сайта. В последнем случае запись на прием должна быть подтверждена телефонным звонком администратора Клиники на указанный пациентом телефон для согласования точного времени и даты посещения
3. В случае явки пациента без записи или с опозданием более чем на 10 минут, специалист имеет право отказать в приеме до окончания приема других пациентов либо согласовать с пациентом время приема на другой день. Отказ в оказании экстренной медицинской помощи не допускается.
4. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при записи/при предыдущем обращении в Клинику. В случае отказа пациента от предоставления номера телефона, отсутствия телефонной связи с пациентом Клиника снимает с себя ответственность за невозможность оповещения об отмене визита.

5. Для того, чтобы выполнить лабораторные исследования в Клинике по направлению врача, предварительная запись не требуется. Биологический материал (моча, мокрота, кал и проч.) для исследований принимаются в работу исключительно в той таре, которую пациенту выдал для этих целей администратор Клиники.
6. Медицинский работник предоставляет пациенту (его представителю) всю необходимую информацию о подготовке к обследованию. При невыполнении рекомендованной подготовки пациенту может быть отказано в проведении обследования, так как в этом случае велика вероятность получения неточного результата обследования.
7. В Клинике пациентам в соответствии с договором оказываются медицинские услуги в соответствии с лицензией на осуществление медицинской деятельности: Лицензия № ЛО-16-01-006590 от 06 февраля 2018 года, выданная Министерством здравоохранения Республики Татарстан. Ознакомиться с Лицензиями пациент (его представитель) могут без ограничений: на сайте <https://kazan-clinic.ru/license/> и на информационных стендах Клиники.
Прием пациентов проводится в кабинетах, где созданы все необходимые условия для осмотра, обследования и оказания медицинских услуг.
Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, а также с согласия пациента за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.
8. Информация о расписании работы врачей (в т.ч. в связи с переносом выходных нерабочих дней) публикуется на сайте Клиники, а также предоставляется администраторами по первому запросу, без ограничений.
9. Непосредственно перед приемом врача пациент обязан обратиться к администратору. Необходимыми условиями для оказания медицинской услуги специалистами Клиники является *получение информированного добровольного согласия (далее-ИДС) и заключение письменного договора оказания медицинских услуг.*
10. В случаях обращения граждан в состоянии, требующем оказания скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи и медицинской помощи, оказываемой в неотложной или экстренной форме, медперсоналом Клиники оказывается медицинская помощь в пределах имеющихся возможностей, производится вызов бригады скорой медицинской помощи с последующим направлением в лечебное учреждение по профилю возникшего состояния.
11. При первичном обращении пациент представляет администратору Клиники документ, удостоверяющий личность (паспорт; для детей до 14 лет – свидетельство о рождении, с 14 лет до 18 лет свидетельство о рождении и по желанию паспорт ребенка, и паспорт законного представителя ребенка (недееспособного) и сообщает о планируемом способе оплаты медицинских услуг (наличный расчет, расчет с помощью банковской карты, ДМС, договор в пользу третьего лица). Администратор заводит на пациента Медицинскую карту амбулаторного больного (форма 025/у, далее – медицинская карта), в которую вносятся сведения о пациенте, и заводит электронную карту пациента.
12. Повторным приемом в Центре считается прием у врача одной специальности в течение 30 (тридцати) календарных дней, в ином случае прием считается первичным.

3. Права и обязанности пациентов Клиники и их представителей *

* здесь и далее в разделе 3 под пациентом следует понимать также представителей ребенка, недееспособного пациента. Действительное обеспечение и защита прав пациента предполагает соблюдение соответствующих обязанностей, как персоналом, так и пациентами.

1. **При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право:**
 - на информацию об Исполнителе и самой услуге;
 - на безопасность услуги;
 - на соблюдение Исполнителем сроков оказания услуги, исходя из специфики;

- на соблюдение качества оказываемых услуг при соразмерности предпринятых в условиях обоснованного риска усилий, тяжести патологического процесса (заболевания), а также на отсутствие недостатков оказанных медицинских услуг;
- на информацию об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество оказываемой услуги;
- на отказ от оплаты услуги, не предусмотренной Договором;
- во всякое время проверять ход и качество работы, выполняемой Исполнителем, не вмешиваясь в его деятельность;
- в любое время отказаться от исполнения Договора при условии оплаты Исполнителю суммы фактически понесённых им расходов;
- при несоблюдении Исполнителем обязательств по настоящему Договору требовать уменьшения стоимости лечения или досрочного расторжения настоящего Договора и возврата стоимости не оказанных ему Исполнителем медицинских услуг;
- 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 за причинение морального вреда в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- при несоблюдении Исполнителем обязательств по срокам исполнения услуг, определяемых клинической ситуацией, Потребитель (пациент) вправе по своему выбору: назначить новый срок оказания услуги; потребовать уменьшения стоимости предоставленной услуги; потребовать исполнения услуги другим специалистом; расторгнуть Договор и потребовать возмещения убытков.
- Потребитель (пациент) имеет все права, предусмотренные его специальным статусом как потребителя специфических медицинских услуг.

2. При обращении за медицинской помощью в Клинику и при нахождении в Клинике пациент обязан:

- заботиться о сохранении своего здоровья;
- предоставить необходимую для Исполнителя информацию о состоянии своего здоровья. Потребитель (пациент) обязуется достоверно и полно сообщить данные, имеющие отношение к анамнезу (истории) жизни, анамнезу (истории) заболевания, информировать обо всех перенесенных ранее заболеваниях, включая хронические, инфекционные и венерические, всех видах аллергических реакций, имеющихся нервно-психических расстройствах (эпилепсии и проч.), ВИЧ-инфицировании (СПИДе), сахарном диабете, имеющихся патологических и физиологических зависимостях (алкоголь, наркотики), имевшихся ранее и имеющихся заболеваниях крови (анемия и проч.), а также имевшихся длительных кровотечениях, ревматических заболеваниях, врождённых или приобретённых пороках сердца, сердечно-сосудистых заболеваниях (сердечная недостаточность, коронарная недостаточность, ишемическая болезнь сердца, гипертоническая болезнь, гипотоническая болезнь, инфаркт), иных сосудистых заболеваниях (инсульт, артериосклероз и проч.), наличии сердечного стимулятора или протеза клапана сердца, травмах, заболеваниях органов дыхания, придаточных пазух носа, иных особенностях анамнеза жизни и заболевания, имеющих значение для лечения, включая информацию о постоянно принимаемых препаратах.
- выполнять условия, обеспечивающие качественное предоставление услуг, включая письменное сообщение необходимых для этого сведений медицинских услуг. Сообщать лечащему врачу обо всех изменениях в состоянии своего здоровья;
- соблюдать все назначения и рекомендации специалистов Исполнителя для достижения и сохранения результатов оказания медицинской услуги;
- удостоверить личной подписью: информированные добровольные согласия, предложенный план лечения и иные медицинские документы и рекомендации;

- соблюдать правила поведения пациентов в медицинском учреждении, режим работы медицинского учреждения;
- информировать Исполнителя о любых обстоятельствах, препятствующих исполнению Потребителем (пациентом) настоящего Договора;
- заблаговременно информировать Исполнителя о необходимости отмены или изменении назначенного ему времени получения медицинской услуги. В случае опоздания Потребителя (пациента) более чем на 10 минут по отношению к назначенному Потребителю (пациенту) времени получения услуги, Исполнитель оставляет за собой право на перенос или отмену срока получения услуги;
- оплатить оказанные Потребителю (пациенту) услуги в сроки и в порядке, предусмотренные настоящим Договором;
- отключить мобильный телефон при выполнении процедур и диагностики;
- родители (иные сопровождающие лица), которые пришли на прием с детьми, обязаны следить за поведением детей: дети должны придерживаться общепринятых норм поведения в общественных местах - соблюдать тишину, не бегать, заниматься спокойными видами деятельности во время ожидания приема – рисовать, смотреть журналы, мультфильмы и т.п.);
- соблюдать правила запрета курения, распития спиртных напитков и нахождения в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения в общественных местах;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, выполнять рекомендации и требования персонала;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать тишину и очередность приема, не пользоваться мобильным телефоном и телефоном Клиники за исключением случаев необходимости вызова скорой помощи или такси;
- бережно относиться к имуществу Клиники и других пациентов, а при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом администратору Клиники.

3. Пациентам и посетителям запрещается:

- проносить огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- курить в непредназначенных для этого местах;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями, использовать нецензурные выражения;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- заходить за стойку администратора (воображаемая линия – продолжение верхней столешницы по внешнему краю), пользоваться служебным телефоном Клиники (за исключением экстренных случаев для вызова спасательных служб);
- выносить из Клиники документы, полученные для ознакомления, а также изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной одежде и обуви, в состоянии алкогольного/наркотического опьянения, вести себя агрессивно по отношению к другим посетителям и персоналу. Пациентам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, будет отказано в приеме и выполнении процедур.
- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов/представителей, размещать в помещениях и на территории Клиники объявления/рекламу без разрешения администрации Клиники и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;

- производить фото и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;
- преграждать проезд специализированного транспорта к зданиям Клиники.

4. Ответственность.

1. Пациенту может быть отказано в медицинской помощи при объективной невозможности обеспечить предоставление требуемой услуги, включая возникновение медицинских противопоказаний для оказания медицинской услуги и/или невозможность обеспечить ее безопасность (за исключением случаев необходимости оказания экстренной медицинской помощи);
2. Клиника вправе не приступать к оказанию услуг в случаях, когда имеет место нарушение пациентом своих обязанностей, которые препятствуют оказанию пациенту медицинской помощи (за исключением случаев необходимости оказания экстренной медицинской помощи).
3. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.
4. Воспрепятствование оказанию медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Клиники, неисполнение законных требований работников Клиники, причинение морального вреда персоналу и вреда деловой репутации Клиники, а также материального ущерба его имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

4. Лечащий врач в Клинике

1. Лечащий врач:

- организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
 - предоставляет в понятной и доступной форме информацию о состоянии здоровья пациента, о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
 - по медицинским показаниям, по желанию пациента или его законного представителя направляет пациента на консультации к врачам-специалистам;
 - в случае необходимости направляет пациента в другое медучреждение для проведения специальных исследований, процедур или операций (например, проведение томографии). В этом случае врач выписывает соответствующее направление.
 - при необходимости созывает консилиум врачей или организует совместный осмотр, вызов скорой медицинской помощи, направление на экстренную госпитализацию.
2. Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.
 3. Лечащий врач по согласованию с главным врачом (руководителем Клиники) может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, в случае если объективно невозможно обеспечить предоставление требуемой услуги, включая возникновение медицинских противопоказаний для оказания медицинской услуги и/или невозможность обеспечить ее безопасность (за исключением случаев необходимости оказания экстренной медицинской помощи), о чем вносит запись в медицинскую документацию.

5. Стоимость медицинских услуг и порядок оплаты

1. Медицинские услуги специалистами Клиники предоставляются по ценам в соответствии с утвержденным прейскурантом.
2. Информация о видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению Клиникой, действующий прейскурант размещены на сайте и предоставляются пациенту (посетителю) по первому требованию работниками Клиники.
3. Расчеты с пациентами (заказчиками медицинских услуг) осуществляется через кассу/банковский терминал с выдачей пациенту чека / квитанции об оплате; при обслуживании застрахованных в системе ДМС - через расчеты со страховыми компаниями; при обслуживании по прямым договорам с организациями – безналичным расчетом в соответствии с условиями договора.

6. О медицинской документации в Клинике

Соблюдение врачебной тайны и порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

1. Медицинская карта пациента по окончании приема сдается врачом на хранение в медицинский архив Клиники. Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в течение установленного Минздравом срока. Не допускается самовольный вынос медицинской карты из Клиники
2. Пациенту (его представителю) по окончании приема врач выдает на руки заключение с указанием диагноза и рекомендациями по обследованию и лечению, заверенное личной подписью и личной печатью врача.
3. Пациенту (его представителю) выдаются на руки копии результатов всех выполненных в Центре обследований; оригиналы подшиваются в медицинскую карту пациента. При невозможности вручить результаты иногороднему пациенту (его представителю) на очередном визите лично, допускается их предоставление по запросу в электронном виде, посредством факсимильной связи, почтой либо передача указанному пациентом (его представителем) доверенному лицу по предъявлении паспорта и соответствующей доверенности.
4. При назначении лекарственных препаратов рецептурного отпуска, а также в случае, когда пациенту необходимо предоставить документы для оформления налогового вычета, врач выписывает рецепты на бланках установленного образца.
5. В необходимых случаях (в т.ч. по запросу пациента, его представителя) лечащий врач оформляет выписку из медицинской карты, представляет пациента на врачебную комиссию Клиники согласно утвержденному главным врачом Клиники Положению о врачебной комиссии. Сроки оформления выписок, справок и заключений врачебной комиссии не должны превышать 10 дней.
6. 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. Врачам и всему персоналу Клиники запрещается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.
7. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту только лечащим врачом и врачами-специалистами, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В их отсутствие такую информацию может предоставить главный врач, председатель врачебной комиссии Клиники на основании медицинской документации, имеющейся в Клинике.
8. В отношении лиц, не достигших возраста 15 (для больных наркоманией – 16) лет и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.
9. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам),

если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

10. В установленных законом случаях информация о состоянии здоровья пациента Клиники, в т.ч. предоставление копий и оригинала медицинской карты, может быть предоставлена без его согласия. Уведомляем, что медицинская организация имеет право без согласия пациента или его законного представителя предоставлять такие сведения в следующих случаях: в целях обследования и лечения гражданина, не способного из-за своего состояния выразить свою волю; при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений; по запросу органов дознания и следствия и суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством; в случае оказания помощи несовершеннолетнему в возрасте до 15 лет (для больных наркоманией – до 16 лет) для информирования его родителей или законных представителей; при наличии оснований, позволяющих полагать, что вред здоровью гражданина причинен в результате противоправных действий.

7. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой

1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу (руководителю Клиники) или к дежурному администратору согласно графику приема граждан, либо оформить претензию в письменном виде.
2. Претензионные бланки и Книга отзывов предоставляются администратором Клиники по первому требованию пациента (посетителя, законного представителя пациента).
3. Информацию о времени и месте приема населения главным врачом (руководителем Клиники), можно получить у администратора.
4. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях в установленные сроки дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
5. Споры, возникшие между пациентом (заказчиком медицинских услуг) и Клиникой, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.