

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «АВА-Петер» (далее по тексту Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациентов во время их нахождения в структурных подразделениях ООО «АВА-Петер» (далее по тексту Клиника), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений пациентом (его представителем) и Клиникой.

Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов (лиц, сопровождающих пациента), а также иных лиц, обратившихся в Клинику или его структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

Правила размещаются на информационном стенде «Уголок потребителя» в доступном для пациентов месте.

Правила включают:

- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и Клиникой;
- порядок предоставления пациенту (его законным представителям) информации о состоянии здоровья;
- порядок выдачи Клиникой медицинских документов, отражающих состояние здоровья, копий медицинских документов, справок, медицинских заключений;
- график работы Клиники;
- информация о перечне видов медицинских услуг и порядке их оказания;
- ответственность.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

2.1. ПРАВА ПАЦИЕНТА

При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент **ИМЕЕТ ПРАВО** на:

- выбор врача с учетом его согласия;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну, т.е. информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- допуск к нему священнослужителя;
- право на получение информации в доступной для него форме, в том числе размещенной в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" о Клинике, осуществляемой ею медицинской деятельности и о врачах (уровне их образования и квалификации) и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- получить в доступной для него форме имеющуюся в Клинике полную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, применяемых методах диагностики и лечения, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи;
- на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние

его здоровья, в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;

- на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение в установленном в Клинике порядке с жалобой к должностным лицам структурного подразделения Клиники, а также к руководству Клиники, должностным лицам государственных органов или в суд.

2.2. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент ОБЯЗАН:

- оплатить Клинике стоимость медицинских услуг, рассчитанных по действующему на момент оказания услуг прейскуранту Клиники, по факту обращения;
- соблюдать Правила внутреннего распорядка Клиники;
- удостоверить личной подписью согласие на обработку персональных данных и на выполнение медицинского вмешательства;
- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- выполнять медицинские требования и предписания лечащего врача;
- соблюдать рекомендуемую врачом диету;
- являться на прием к врачу или на процедуру по предварительной записи;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенический режим, в т.ч. обувать бахилы и оставлять верхнюю одежду в гардеробе;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями в санузлах;
- бережно относиться к имуществу Клиники и других пациентов;
- уважительно относиться к медицинским работникам Клиники и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к пациентам Клиники;
- соблюдать общественный порядок;
- не допускать нарушение общественного порядка, выражающее явное неуважение к персоналу Клиники и/или к другим пациентам, сопровождающееся нецензурной бранью в общественном месте, а равно уничтожением или повреждением имущества Клиники;
- соблюдать правила пожарной безопасности.

2.3. ПАЦИЕНТУ ЗАПРЕЩАЕТСЯ

На территории и в помещениях Клиники:

- курить;
- распивать спиртные напитки;
- употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества.

В помещениях Клиники:

- находиться в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- пользоваться служебными телефонами в личных целях.

3. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И КЛИНИКОЙ

В случае нарушения прав пациента, пациент (его законный представитель) может обратиться с жалобой непосредственно к руководителю структурного подразделения Клиники, вышестоящую организацию, страховую компанию или выбрать иные способы защиты своих прав.

Замечания, предложения и отзывы о работе Клиники пациенты могут вписать в «Книгу жалоб и предложений», которая находится у старшего администратора в регистратуре Клиники или отправить по электронной почте service@avaclinic.ru. Обращение пациента обязательно будет рассмотрено администрацией в кратчайшие сроки. О результатах будет сообщено в определенном пациентом порядке.

Споры, возникшие между пациентом и Клиникой, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПАЦИЕНТУ (ЕГО ЗАКОННЫМ ПРЕДСТАВИТЕЛЯМ) ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ

Информацию о состоянии здоровья не предоставляют пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информацию сообщают в деликатной форме пациенту или его доверенному лицу/законному представителю, если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

Информация о состоянии здоровья предоставляется при личном обращении пациента только лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших возраста 14 лет, и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется его законным представителям.

Запрещено предоставлять информацию о состоянии здоровья при обращении по телефону.

5. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ КЛИНИКОЙ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ, ОТРАЖАЮЩИХ СОСТОЯНИЕ ЗДОРОВЬЯ, КОПИЙ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ, СПРАВОК, МЕДИЦИНСКИХ ЗАКЛЮЧЕНИЙ

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

В случае оказания медицинской помощи в рамках территориальной программы обязательного медицинского страхования справки и медицинские заключения выдаются пациентам при предъявлении полиса обязательного медицинского страхования.

Документы выдаются на основании письменного заявления пациента (его законного или уполномоченного представителя).

Медицинские заключения выдаются в течение трех рабочих дней после окончания медицинских мероприятий.

Медицинские документы, отражающие состояние здоровья пациента, их копии, справки, содержащие сведения о состоянии здоровья пациента и оказания медицинской помощи в Клинике выдаются в течение десяти дней со дня обращения в Клинику с письменным заявлением.

6. ГРАФИК РАБОТЫ КЛИНИКИ

Режим работы Клиники:

Офисы:

пн-пт 09:00 - 17:30

Амбулаторно-поликлинические районные отделения Санкт-Петербург:

пн-сб 09:00 - 21:00, вс 10:00 - 20:00

Центральная клиника:

амбулаторно-поликлиническое отделение: пн-сб 08:00 - 22:00, вс 10:00 - 18:00

родильное отделение: круглосуточно

травмпункт: круглосуточно

Северная клиника:

амбулаторно-поликлиническое отделение: пн-сб 08:00 - 21:00, вс 10:00 - 18:00

стационар: круглосуточно

травмпункт: круглосуточно

Филиалы АВА-ПЕТЕР:

Невский 22-24
пн-пт: с 08-00 до 20-00
сб: с 09-00 до 20-00
вс: с 09-00 до 17-00
пр.Гагарина, д.24, к.1
Время работы:
пн-сб: с 08-00 до 20-00
вс: с 09-00 до 17-00

Вологда:
пн-сб: с 08-00 до 21-00
вс: выходной день

Казанский филиал:
пн-сб: с 08-00 до 20-00
вс: выходной день

АВА-Казань:
Поликлиника
Пн - сб: с 8:00 до 21:00
Воскресенье: с 8:00 до 17:00
Отделение ЭКО:
Воскресенье - выходной
Родильное отделение и стационар - круглосуточно

Расписание работы подразделений и врачей Клиники утверждается директором Клиники и предоставляется пациентам без ограничений по первой просьбе.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Несоблюдение пациентом Правил внутреннего распорядка Клиники влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации, в том числе:

- досрочную выписку пациента с соответствующей отметкой в больничном листе;
- в одностороннем порядке расторжение договора на предоставление платных медицинских услуг;
- отказ пациенту в дальнейшем предоставлении медицинских услуг (за исключением неотложной помощи).

8. ЛИТЕРАТУРА, ССЫЛКИ, ИСТОЧНИКИ

- Федеральный закон от 30 декабря 2001 года № 195-ФЗ «Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях».
- Закон Российской Федерации от 7 февраля 2002 года № 2300-1 «О защите прав потребителя».
- Федеральный закон от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
- Федеральный закон от 23 февраля 2013 года «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».
- Постановление Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 года № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития от 2 мая 2012 года № 441н «Об утверждении порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений».
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития от 29 июня 2011 года № 624н «Об утверждении Порядка выдачи листов нетрудоспособности».