



Общество с ограниченной ответственностью МЦ «МирА»
119334, г. Москва, ул. Академика Зелинского, д. 38 корп.8
Телефон: (495) 989-80-20/99 (495) 651-25-25
info@clinica-mira.ru
www.clinica-mira.ru

Филиал «Центральный» Банка ВТБ (ПАО) г.
Москва
р/с № 40702810500280000562
ИНН: 7736530867
БИК 044525411
к/с № 30101810145250000411



ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ООО МЦ «МирА»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, разработанным в соответствии с федеральным законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Приказом от 12 ноября 2021 г. N 1050 н" Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента", иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории РФ и устанавливающими правила поведения пациентов в учреждениях здравоохранения.

1.2. Настоящие Правила определяют правила поведения пациентов медицинской организации ООО МЦ «МирА» (далее – Клиника) при получении медицинских услуг с целью создания условий оказания пациентам своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Настоящие Правила включают:

- порядок обращения пациентов в Клинику;
- права и обязанности пациентов;
- правила поведения пациентов в Клинике;
- порядок ознакомления пациентов с медицинской документацией;
- порядок рассмотрения обращений пациентов;
- ответственность пациентов за несоблюдение Правил.

1.4. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в Клинике, представителей пациентов, сопровождающих пациентов лиц и иных посетителей Клиники.

1.5. Настоящие Правила размещаются для ознакомления на информационных стендах Клиники и на официальном сайте Клиники в сети «Интернет» по адресу: www.clinica-mira.ru

2 ПОЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В КЛИНИКУ

2.1. Медицинская помощь в ООО МЦ «МирА» оказывается на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц, в том числе по программам добровольного медицинского страхования (ДМС), на основании договоров оказания платных медицинских услуг.

2.2. Медицинская помощь в Поликлинике по отдельным видам может оказываться в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи при условии внесения ООО МЦ «МирА» в реестр организаций, оказывающих медицинскую помощь в сфере обязательного медицинского страхования (ОМС), за счет средств ОМС и средств соответствующих бюджетов.

2.3. Прием пациентов в Клинике проводится по предварительной записи, которая осуществляется посредством личного обращения в регистратуру, по многоканальному телефону +7 (495) 989-80-20 либо путем использования формы записи на официальном сайте Клиники <https://www.clinica-mira.ru>.

2.5. Дата и время записи пациента на прием к врачу определяются с учетом графика работы врача, наличия свободного времени для записи и пожелания пациента.

2.6. При обращении в Клинику пациент обязан предъявить паспорт или иной документ, удостоверяющий личность.

2.7. В регистратуре Клиники при первичном обращении: заводится медицинская карта пациента, оформляется информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство в соответствии со ст. 20 Федерального закона № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»; оформляется договор на оказание платных медицинских услуг, оформляется согласие потребителя (пациента) на обработку персональных данных.

2.8. Пациент обязан заблаговременно явиться в Клинику до назначенного времени приема для оформления документации. В случае опоздания пациента более чем на 15 минут врач оставляет за собой право перенести прием, если у него нет возможности продлить его без нарушения интересов последующих пациентов.

2.9. В случае невозможности врача явиться на прием (срочная операция, иные обстоятельства) Клиника оставляет за собой право переноса приема с согласования пациента.

2.10. При невозможности прибыть в Клинику на прием в согласованное время пациент обязан заблаговременно предупредить об этом Клинику.

2.11. Информацию о перечне медицинских услуг, стоимости медицинских услуг, времени приема врачей всех специальностей, о подготовке к лабораторным, диагностическим исследованиям, о времени и месте приема пациентов руководителем Клиники и другую информацию пациент может получить на официальном сайте Клиники <https://www.clinica-mira.ru>, по телефону: +7 (495) 989-80-20, в регистратуре и на информационных стойках в Клинике.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

3.1. Пациент имеет право:

В соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» при обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на выбор врача и выбор медицинской организации; 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; получение в доступной для него форме, имеющейся в медицинской организации информации о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи; получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи; выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья; защиту сведений, составляющих врачебную тайну; отказ от медицинского вмешательства; выражение информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным медицинским вмешательством; непосредственное ознакомление в порядке, предусмотренном разделом 4 настоящих Правил, с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов; 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.

3.2. Пациент обязан: заботиться о сохранении своего здоровья, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний; находясь на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения

пациента в медицинских организациях; принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья; своевременно обращаться за медицинской помощью; проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным; своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине; сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания; информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг; знакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его; своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача; немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения; не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Клиники; посещать отделения Клиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы; при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы; не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи; самостоятельно не использовать медицинское оборудование; соблюдать режим работы Клиники; правила поведения в общественных местах, требования пожарной безопасности, санитарно-противоэпидемический режим; бережно относиться к имуществу Клиники, медицинскому оборудованию; соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники.

4 ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В КЛИНИКЕ

4.1. В целях соблюдения общественного порядка, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Клиники, пациентов и посетителей, запрещается:

- проносить в Клинику 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 администрации Клиники;
- употреблять пищу в коридорах, врачебных кабинетах и других помещениях, не предназначенных для приема пищи;
- курить в помещениях и на территории Клиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- грубить персоналу Клиники или иным лицам, находящимся в Клинике, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
- оставлять детей в возрасте до 14 лет без присмотра в помещениях Клиники;
- выносить из помещений Клиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- размещать в помещениях Клиники объявления рекламного характера и иные без разрешения администрации Клиники;
- производить фото, видеосъемку на территории Клиники и аудиозаписи разговоров с сотрудниками и другими пациентами без предварительного согласования администрации Клиники;
- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;
- запрещается доступ в помещения Клиники лицам с запахом алкоголя, с неадекватным и агрессивным поведением; нахождение в Клинике в грязной и рабочей спецодежде, нахождение в которой в помещениях медицинской организации может привести к нарушению санитарно-эпидемиологического режима.

4.2. В помещениях Клиники необходимо поддерживать чистоту и порядок.

4.3. нахождение в кабинете сопровождающих, кроме законных представителей пациента лиц, допускается только с разрешения лечащего врача и при условии соблюдения его требований и указаний.

4.4. Пациенту может быть отказано в оказании медицинских услуг при невозможности обеспечить безопасность медицинских услуг, в том числе при выявлении у Пациента противопоказаний к определенному методу диагностики, при нахождении Пациента в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также в случаях, когда действия Пациента угрожают жизни и здоровью медицинского персонала либо нарушают общественный порядок или настоящие Правила.

5. ПОРЯДОК ОЗНАКОМЛЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ С МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ

5.1. Ознакомление пациента либо его законного представителя с медицинской документацией осуществляется в соответствии с Порядком ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента, утвержденным органом исполнительной власти РФ.

5.2. График работы помещения для ознакомления с медицинской документацией устанавливается руководителем, с учетом графика работы Клиники и медицинских работников.

5.3. Максимальный срок ожидания пациентом либо его законным представителем посещения кабинета для ознакомления с медицинской документацией с момента регистрации в Клинике письменного запроса не должен превышать сроков, установленных требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации.

6. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПАЦИЕНТАМИ

6.1. Пациент/законный представитель вправе обратиться в Клинику устно (по телефону или на личном приеме) или в письменной форме по вопросам, связанным с оказанием медицинских услуг.

6.2. Обращения пациентов регистрируются администратором Клиники и передаются на рассмотрение уполномоченным ответственным лицам Клиники.

6.3. Ответ на письменное обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, либо, по просьбе пациента, вручается пациенту лично или его уполномоченному представителю с отметкой о вручении на экземпляре Клиники.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

7.1. При нахождении в Клинике пациент, представитель пациента, сопровождающие пациента лица обязаны соблюдать настоящие Правила внутреннего распорядка, правила санитарно-противоэпидемического режима и санитарно-гигиенических нормы.

7.2. Сотрудники Клиники оставляют за собой право в случае нарушения настоящих Правил, нарушения общественного порядка, а также при поступлении угроз в сторону сотрудников и/или других пациентов, обратиться в правоохранительные органы.