

АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «Клиника К+31»

ОГРН 1117746085490, ИНН/КПП 7729674716/772901001
Юридический адрес: 119415, г. Москва, ул. Лобачевского д. 42 строение 4

П Р И К А З

« 09 » января 2018г.

Москва

№ 18/6

Об утверждении Правил внутреннего распорядка для пациентов и посетителей Акционерного общества «Клиника К+31»

В целях организации предоставления медицинской помощи в Акционерном обществе «Клиника К+31», улучшения качества обслуживания пациентов

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Признать утратившим силу Приказ № 01/50 от 06.04.2012 г. «О введении и утверждении Правил внутреннего распорядка многопрофильного стационарного отделения», Приказ № 01/135-3 от 26.11.2012 г. «О введении в действие Правил внутреннего распорядка многопрофильного стационарного отделения», Приказ № 16/97-2 от 09.09.2016 г. «Об утверждении Правил внутреннего распорядка для пациентов и посетителей Клиники педиатрии ПАО «К+31».

2. Утвердить и применять:

2.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей Акционерного общества «Клиника К+31» (далее – АО «К+31») согласно Приложению №1.

3. Заместителю Главного врача по работе с клиентами Анохиной И.Ю.:

3.1. Обеспечить ознакомление специалистов Департамента по работе с клиентами, Контакт-центра, Отдела телемаркетинга с положениями Правил внутреннего распорядка для пациентов и посетителей АО «К+31», порядком оформления Заявления о сопровождающих лицах и Заявления об исключении из списка сопровождающих лиц.

3.2. Обеспечить размещение Правил внутреннего распорядка для пациентов и посетителей АО «К+31» на информационном стенде Клиники.

4. Руководителю отдела маркетинга и рекламы медицинских центров ООО «Ай Пи Ти Медицина» Земцовой Е.Б.:

4.1. Обеспечить размещение соответствующей информации на сайте Клиники (www.k31.ru).

5. Специалистам Департамента по работе с клиентами обеспечить прием от законных представителей несовершеннолетних пациентов Заявлений о сопровождающих лицах и Заявлений об исключении из списка сопровождающих лиц, внесение соответствующих данных в МИС «Инфоклиника» не позднее дня принятия соответствующих заявлений.

6. Специалистам IT-сопровождения медицинских центров ООО «Информационные медицинские технологии» внести настройки в МИС «Инфоклиника», необходимые для отражения списка лиц, сопровождающих несовершеннолетних пациентов в АО «К+31».

7. Секретарю Главного врача Зиных И.Ю. в 3-дневный срок ознакомить с настоящим приказом всех заинтересованных лиц.

8. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Заместителя Главного врача по лечебной работе Афона А.Н.

Главный врач



Б.Т. Чурадзе

Приложение №1

к Приказу № 18/6

от « 09 » января 2018 г.



УТВЕРЖДАЮ

Главный врач АО «К+31»

Б.Т. Чурадзе

2018 г.

ПРАВИЛА

внутреннего распорядка для пациентов и посетителей Акционерного общества «Клиника К+31»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей Акционерного общества «Клиника К+31» (далее – «Правила») являются организационно-правовым документом, регламентирующим правила предоставления медицинской помощи, поведение пациентов и посетителей во время нахождения в Акционерном обществе «Клиника К+31» (далее – АО «К+31» или Клиника), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений: пациентов (посетителей) и АО «К+31».

1.2. Настоящие Правила разработаны в целях оптимизации процесса оказания медицинских услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами уполномоченных государственных органов в области здравоохранения, а также приказами и другими локальными актами АО «К+31».

1.3. Настоящие Правила обязательны для пациентов и их представителей, сопровождающих лиц, заказчиков и посетителей, а также иных лиц, обратившихся в АО «К+31».

1.4. Настоящие Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества, установления и обеспечения соблюдения лечебно-охранительного режима.

1.5. При обращении в АО «К+31» граждане обязаны ознакомиться с настоящими Правилами, а АО «К+31» обязано разместить Правила на информационном стенде в месте, доступном для такого ознакомления.

2. ПАЦИЕНТЫ, ИХ ЗАКОННЫЕ ПРЕДСТАВИТЕЛИ, СОПРОВОЖДАЮЩИЕ ЛИЦА

2.1. Пациентом АО «К+31» является физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или который обратился за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

2.2. Пациентами Педиатрического отделения АО «К+31» являются несовершеннолетние граждане (лица), не достигшие 18 (восемнадцати) лет.

2.3. Законными представителями несовершеннолетнего гражданина, действующими от его имени без доверенности, являются его родители, усыновители, опекуны, попечители, органы опеки и попечительства (в установленных законом случаях).

2.4. Законные представители от имени пациентов осуществляют права и исполняют обязанности, установленные в отношении пациентов законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами уполномоченных государственных органов в области здравоохранения, а также приказами и другими локальными документами АО «К+31».

2.5. Законные представители несут полную ответственность, в том числе имущественную, за действия представляемых ими пациентов.

2.6. Законные представители обязаны представить в АО «К+31» оригиналы документов, подтверждающих их статус, а также документы, ограничивающие права других лиц в отношении пациента (при наличии).

2.7. Сопровождающими пациента АО «К+31» лицами являются любые физические лица, не являющиеся законными представителями, в том числе близкие родственники (сестры, братья, бабушки, дедушки, дяди, тети), которые в силу поручений законных представителей пациента выполняют организационные мероприятия и сопровождают пациента при получении медицинской помощи в АО «К+31».

2.8. Сопровождающие лица не вправе принимать какие-либо решения в отношении оказываемых пациенту медицинских услуг, в том числе подписывать от имени пациента информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, а также отказ от медицинского вмешательства.

2.9. Законные представители пациентов вправе представить в АО «К+31» перечень сопровождающих лиц, которые будут выполнять необходимые организационные мероприятия и сопровождать пациента при получении медицинской помощи.

2.10. Законные представители и сопровождающие лица могут присутствовать при выполнении пациенту, достигшему 15-летнего возраста, медицинских вмешательств только с разрешения медицинского персонала.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент (законный представитель) **ИМЕЕТ ПРАВО** на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в АО «К+31» в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение в установленном в АО «К+31» порядке с жалобой к должностным лицам структурного подразделения АО «К+31», в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к руководству АО «К+31», должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками 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 законодательством;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

По письменному заявлению гражданина/ законного представителя, в том числе осуществленному в электронном виде, ему могут быть предоставлены копии медицинской документации (проведенных инструментальных исследований и лабораторных анализов, иных медицинских документов).

Срок предоставления указанных копий медицинской документации определяется федеральным законодательством и не должен превышать тридцать дней со дня регистрации обращения.

3.2. При обращении за медицинской помощью в Клинику пациент ОБЯЗАН:

3.2.1. Соблюдать:

- внутренний распорядок и санитарно-противоэпидемический режим;
- тишину, чистоту и порядок;
- требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить об этом персоналу АО «К+31».

3.2.2. Уважительно относиться к медицинскому персоналу и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, проявлять доброжелательное, вежливое и терпимое отношение к другим пациентам.

3.2.3. Бережно относиться к имуществу АО «К+31».

3.3. При нахождении в Клинике пациенту ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

– проносить в АО «К+31» огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, иные предметы и средства, наличие которых у пациента (посетителя) либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

– перемещаться по территории АО «К+31» с крупногабаритными предметами, в т.ч. хозяйственными сумками, тележками, рюкзаками, чемоданами и т.д. Если указанные предметы имеются при себе, их надо сдать в гардероб;

– производить фото- и видеосъемку без предварительного письменного согласия руководства АО «К+31»;

– входить в помещения с надписью «служебные помещения» или «вход воспрещен»;

– входить без вызова в процедурный кабинет, кабинет ультразвуковой диагностики, рентгенологический кабинет, кабинет МРТ, кабинеты врачей-специалистов;

– выносить из АО «К+31» документы, полученные для ознакомления;

– изымать документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;

– находиться в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);

– вести громкие разговоры, выражаться нецензурно, оскорблять посетителей и работников АО «К+31»;

– курить во всех помещениях АО «К+31», а также на территории АО «К+31»;

– распивать спиртные напитки;

– употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества без назначения врача;

- находиться в АО «К+31» в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;
- использовать служебные телефоны АО «К+31» в личных целях;
- портить мебель, предметы интерьера, имущество АО «К+31», других посетителей и пациентов;
- посещать Клинику с домашними животными;
- на территории Клиники без разрешения администрации размещать объявления, рекламу, выполнять функции торговых агентов, представителей.

3.4. АО «К+31» обязуется оказать медицинскую помощь в соответствии с медицинскими показаниями, с применением высококачественных инструментов и материалов, с использованием современных технологий лечения, с предоставлением высокого уровня обслуживания.

4. ИНФОРМИРОВАННОЕ ДОБРОВОЛЬНОЕ СОГЛАСИЕ НА МЕДИЦИНСКОЕ ВМЕШАТЕЛЬСТВО. ДОКУМЕНТЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

4.1. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является оформление информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство, которое выдается на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных вариантах медицинского вмешательства, его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

4.2. Врач приступает к оказанию медицинской помощи только после подписания пациентом (его законным представителем) информированного добровольного согласия. На первичной консультации врач, или иной медицинский работник, до начала оказания медицинских услуг, предоставляет пациенту (его законному представителю) возможность ознакомиться с информированным добровольным согласием. Пациент (его законный представитель) может обратиться за расшифровкой значений медицинских терминов, содержащихся в информированном добровольном согласии.

4.3. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство от имени пациента АО «К+31», не достигшего 15-летнего возраста, либо лица, больного наркоманией, не достигшего 16-летнего возраста, либо лица, признанного в установленном порядке недееспособным, дает один из законных представителей пациента (если такое лицо по своему состоянию не способно дать согласие на медицинское вмешательство, а также отказ от медицинского вмешательства).

4.4. Пациенты АО «К+31» в возрасте старше 15 (пятнадцати) лет или больные наркоманией несовершеннолетние в возрасте старше 16 (шестнадцати) лет имеют право на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от него, то есть самостоятельно могут принимать решение о получении медицинской помощи или отказе от нее.

4.5. Информированное добровольное согласие оформляется в письменном виде в одном экземпляре по установленной форме, подписывается пациентом (законным представителем), а также медицинским работником, оформившим такое согласие, после чего подшивается в медицинскую документацию пациента.

4.6. Перед выполнением каждого нового вида медицинского вмешательства у того же или другого медицинского работника, пациенту (законному представителю) предлагается соответствующая форма информированного согласия.

4.7. В случае несогласия с тактикой обследования и лечения, полного или частичного отказа от выполнения медицинских назначений и рекомендаций пациент (законный представитель) обязан проинформировать об этом врача, который делает соответствующие записи в медицинской документации, а также вправе потребовать от законного представителя/пациента оформления отдельного документа с отражением позиции пациента (законного представителя) (отказ от медицинского вмешательства).

4.8. Отказ от одного или нескольких видов вмешательств оформляется в письменном виде в одном экземпляре по установленной форме, подписывается пациентом (законным представителем) и подшивается в медицинскую документацию пациента.

4.9. Пациенты (законные представители), принимающие решение о получении (отказе) медицинских услуг, обязаны в том числе:

- представлять медицинскому работнику известную ему достоверную информацию о состоянии здоровья пациента, в том числе, о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваний;

- со своей стороны выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление медицинских услуг (в части исполнения диагностических и лечебных мероприятий, процедур и манипуляций, назначенных лечащим врачом и врачами-консультантами и рекомендованных сроков), выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача, в том числе в отношении лекарственных препаратов;

- информировать медицинский персонал в случае непонимания или неполного понимания предстоящего медицинского вмешательства, продолжения лечения;

- сотрудничать с медицинским персоналом на всех этапах оказания медицинской помощи, при прохождении курса лечения (отдельных процедур)

немедленно сообщать медицинскому персоналу о любых изменениях самочувствия.

4.10. Договор на предоставление платных медицинских услуг в АО «К+31» заключается пациентом, его законным представителем либо иным уполномоченным лицом. При этом законный представитель пациента или уполномоченное лицо действует в качестве заказчика медицинских услуг. Заказчик может получить право на ознакомление со сведениями, составляющими врачебную тайну, в том числе с медицинской документацией, при условии дачи пациентом (законным представителем пациента) согласия на разглашение таких сведений заказчику в порядке, установленном действующим законодательством.

4.11. В целях получения платных медицинских услуг и заключения соответствующего договора пациент (заказчик) предоставляет на ознакомление уполномоченному представителю АО «К+31» документы, удостоверяющие личность, документы, подтверждающие полномочия представителя.

4.12. В целях получения медицинских услуг на основании договоров добровольного медицинского страхования пациент (законный представитель пациента) предоставляет на ознакомление уполномоченному представителю АО «К+31» документы, удостоверяющие личность, документы, подтверждающие полномочия законного представителя, выданный страховой компанией полис добровольного медицинского страхования, а также при необходимости иные документы, которые предусмотрены требованиями страховой компании.

4.13. В целях получения медицинских услуг без взимания платы в рамках программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи пациент (законный представитель пациента) предоставляет на ознакомление уполномоченному представителю АО «К+31» документы, удостоверяющие личность, документы, подтверждающие полномочия законного представителя, а также документы, которые предусмотрены порядком направления (маршрутизации) пациентов, утвержденным уполномоченным государственным органом здравоохранения.

5. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ АМБУЛАТОРНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

5.1. Медицинская помощь в амбулаторных условиях оказывается в соответствии с режимом работы Поликлинического отделения и Педиатрического отделения АО «К+31». Информация о режиме работы размещена на информационных стендах, расположенных в помещениях Клиники, а также на Интернет-сайте Клиники.

5.2. Запись пациентов на прием к врачу (на медицинскую процедуру), регистрация вызова врача на дом осуществляется при непосредственном обращении в регистратуру по месту нахождения Клиники или по телефонам

Контакт-центра: 8(499)143-99-00, 8(800)777-31-31, а также с использованием иных предлагаемых Клиникой способов.

5.3. Информацию о времени приема медицинских специалистов с указанием часов приема, об условиях предварительной записи на прием и вызова врача на дом, о времени и месте приема граждан администрацией Клиники возможно получить в регистратуре Клиники в устной форме и наглядно - на информационных стендах, расположенных в помещениях Клиники, а также на Интернет-сайте Клиники.

5.4. При первичном обращении пациента в Клинику в регистратуре осуществляется регистрация пациента в медицинской информационной системе Клиники, оформляется согласие пациента на обработку персональных данных, при необходимости оформляется и заключается договор на предоставление платных медицинских услуг, оформляются иные необходимые документы.

Для оформления документов пациенту рекомендуется явиться в Клинику не менее чем 20 минут до назначенного времени приема по записи и представить в регистратуру требуемые документы.

5.5. Пациент ожидает время приема в холлах Клиники. В кабинет врача пациент проходит только по приглашению врача или медицинской сестры.

5.6. При опоздании пациента на плановый прием АО «К+31» оставляет за собой право перенести дату и время приема по усмотрению Клиники.

5.7. При внеплановом обращении пациента, нуждающегося в оказании экстренной и неотложной медицинской помощи, такой пациент обслуживается вне очереди.

5.8. При обращении пациентов, обслуживаемых с повышенным ценовым коэффициентом категории «GOLD» и «PLATINUM», в расписание приемов плановых пациентов могут вноситься изменения в части увеличения времени ожидания вызова в кабинет врача.

5.9. Вызов врача на дом возможен по телефонам Контакт-центра АО «К+31» для пациентов Педиатрического отделения - с понедельника по пятницу с 8:00 до 14:00 часов, в субботу, воскресенье и праздничные дни с 8:00 до 12:00 часов; для пациентов Поликлинического отделения (старше 18 лет) - с понедельника по пятницу с 8:00 до 14:00 часов. При вызове врача на дом в указанное время обслуживание на дому будет осуществлено в течение текущего дня. Интервал времени визита врача/медицинской сестры определяется по усмотрению специалистов АО «К+31».

5.10. Педиатрическое отделение АО «К+31».

5.10.1. Плановые посещения Педиатрического отделения АО «К+31» согласовываются с законным представителем (или другим ответственным лицом/пациентом) в порядке предварительной записи к специалистам с установлением даты и времени приема врача.

5.10.2. При плановом оказании медицинских услуг на дому с пациентом/законным представителем (или другим ответственным лицом) согласовывается дата и интервал посещения врача, среднего медицинского персонала. При этом конкретный день и время проведения планового мероприятия на дому должны быть согласованы не позднее, чем за один день до оказания соответствующей услуги.

5.10.3. Пациент/законный представитель (или другое ответственное лицо) должны своевременно (не позднее 08:00 – 09:00 дня оказания услуг на дому) известить Педиатрическое отделение АО «К+31» об изменении обстоятельств и невозможности посещения пациента на дому медицинским персоналом в ранее согласованное время.

5.10.4. При обслуживании по программе годового медицинского обслуживания в Педиатрическом отделении АО «К+31», а также при обслуживании в рамках добровольного медицинского страхования:

5.10.4.1. Лечащий педиатр связывается с законным представителем (или другим ответственным лицом)/пациентом по указанному в договоре контактному телефону и согласовывает время первого визита на дому/приема в Педиатрическом отделении АО «К+31».

5.10.4.2. На период отсутствия лечащего врача по объективным причинам АО «К+31» оставляет за собой право смены врача.

5.10.4.3. Плановые мероприятия (плановые осмотры), соответствующие возрасту 1, 3, 6, 12 месяцев входят в программу обслуживания, если в момент прикрепления возраст ребенка составляет 1, 3, 6, 12 месяцев плюс 15 календарных дней. Указанные плановые мероприятия могут быть отменены по согласованию с законным представителем пациента, а также по медицинским показаниям, например, в случае если они проводились ранее (вакцинации, анализы).

5.10.4.4. Диспансеризация детей старше 2 лет проводится 1 раз в год (однократно в период срока страхования). Срок проведения диспансеризации определяется медицинской необходимостью (поступление в ДДУ, школу) или по согласованию с законными представителями.

5.10.4.5. Предусмотренные программой медицинского обслуживания графики планового осмотра узкими специалистами, вакцинации и лабораторных исследований могут быть изменены по медицинским показаниям на индивидуальный график.

5.10.4.6. Плановые мероприятия (осмотры педиатра, врачами-специалистами, лабораторные исследования, вакцинация) проводятся в случае, если в период действия программы медицинского обслуживания ребенок достигает возраста, соответствующего возрасту проведения планового мероприятия по календарному графику (при отсутствии медицинских показаний к наблюдению по индивидуальному графику).

5.10.4.7. Плановые осмотры пациентов врачами-педиатрами и узкими специалистами на дому осуществляются в течение 10 рабочих после достижения ребенком возраста 1, 3, 6 месяцев и в течение 20 рабочих дней после достижения ребенком возраста 12 месяцев. Для детей возраста 2 года и старше – в течение 20 рабочих дней после достижения пациентом декретированного возраста – при отсутствии медицинских показаний к наблюдению по индивидуальному графику.

5.10.4.8. Диспансерные осмотры врачами-специалистами при необходимости применения аппаратных методов диагностики и другого поликлинического оборудования проводятся в условиях Педиатрического отделения АО «К+31».

5.10.4.9. Вакцинация и постановка р. Манту, Диаскин-теста проводится в условиях Педиатрического отделения АО «К+31»:

- Реакция Манту, Диаскин-тест проводится по вторникам и воскресениям с 15:00. В это время вакцинация не проводится;

- Вакцинация осуществляется во все дни, кроме вторников и воскресений после 15:00.

6. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В СТАЦИОНАРНЫХ УСЛОВИЯХ

6.1. Медицинская помощь в стационарных условиях оказывается Многопрофильным стационарным отделением АО «К+31» (далее – стационар). Дата и время поступления пациента в стационар в плановом порядке определяется Отделом госпитализации АО «К+31». День поступления в стационар подлежит оплате независимо от времени прибытия пациента.

6.2. Госпитализация в стационар АО «К+31» осуществляется при условии внесения аванса плательщиком на этапе оформления (заключения) договора в Отделе госпитализации.

6.3. Плановая выписка из стационара осуществляется ежедневно с 10:00 до 12:00. Если выписка происходит до 12:00, день выписки в счет на оплату не включается. Дата плановой выписки определяется лечащим врачом и заранее согласовывается с пациентом.

6.4. Пациент может быть выписан в любое удобное для него время, однако, если выписка по желанию пациента осуществляется после 12:00, день выписки подлежит оплате.

6.5. Подготовка к плановой выписке предусматривает оформление медицинской документации, расчет стоимости проведенного обследования и лечения. Пациент получает на руки выписку из истории болезни, с указанием диагноза, результатов проведенного обследования, лечения, рекомендаций по дальнейшему лечению и режиму и детализированный счет за полученные медицинские услуги.

6.6. В случае если выписка происходит досрочно по инициативе пациента, (внепланово), медицинские документы пациент получает на следующий за днем выписки рабочий день.

6.7. Пациентам Многопрофильного стационарного отделения не разрешено выходить за пределы территории АО «К+31» без согласования с заведующим отделением и лечащим врачом. Самовольный уход пациента из АО «К+31» является основанием для выписки больного из стационара.

6.9. Порядок посещения пациентов родственниками:

6.9.1. Посещение пациентов родственниками осуществляется ежедневно с 9:00 до 21:00.

6.9.2. Максимальное количество посетителей, допускаемых к одному пациенту, не должно превышать 6 человек при нахождении в одноместной палате, и 4 человека - в двухместной палате. Нахождение посетителей в Клинике не должно препятствовать соблюдению охранительного медицинского режима. При нахождении в палате более одного пациента, пребывание посетителей не должно препятствовать проведению лечебно-диагностических мероприятий и ущемлять права других пациентов.

6.9.3. Круглосуточное пребывание родственника (один человек) возможно только в одноместной палате. Данная услуга оговаривается заранее и оплачивается отдельно в соответствии с прейскурантом Клиники.

6.9.4. Не допускается посещение пациентов лицами, находящимися в состоянии алкогольного опьянения, под воздействием наркотических и психотропных препаратов.

6.10. Порядок предоставления медицинской информации родственникам пациента:

6.10.1. В соответствии с требованиями федерального законодательства об охране здоровья граждан, с целью обеспечения сохранения врачебной тайны, информация о состоянии пациента и его диагнозе не может быть предоставлена родственникам пациента или иным лицам по телефону.

6.10.3. С согласия пациента обсуждение состояния его здоровья и диагноза заболевания с родственниками может происходить либо в его присутствии, либо с его письменного согласия в его отсутствие с указанием конкретных лиц, которым такая информация может быть предоставлена.

6.10.4. Беседа с лечащим врачом может быть проведена с 12:00 до 16:00 часов в будние дни, с дежурным врачом с 18:00 до 20:00 в будние дни. С 12:00 до 18:00 часов в выходные и праздничные дни.

6.11. Питание:

6.11.1. В стоимость стационарной медицинской помощи с суточным размещением в палатах Многопрофильного стационарного отделения входит питание. Пациенты обеспечиваются четырехразовым питанием,

приготовленным в соответствии с требованиями лечебной диеты (ограничение соли, специй, жиров животного происхождения и т.д.). Выбор меню (диета) определяется лечащим врачом в соответствии с диагнозом пациента.

6.11.2. Пациент может самостоятельно заказать на выбор дополнительное питание в соответствии с прейскурантом Клиники только после согласования перечня изменений со своим лечащим врачом.

7. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЛАБОРАТОРНЫХ УСЛУГ

7.1. Лабораторные исследования выполняются Клинико-диагностической лабораторией АО «К+31» либо иными привлеченными лабораториями.

7.2. Лабораторные исследования назначаются врачом Клиники с выдачей пациенту соответствующего направления. При этом гражданин также может самостоятельно обратиться в Клинику для получения необходимых ему лабораторных услуг по своему желанию (в том числе при наличии у него рекомендаций врачей сторонних медицинских организаций).

7.3. По экстренным и неотложным медицинским показаниям возможно получение лабораторных услуг в срочном порядке («Cito!») силами Клинико-диагностической лаборатории АО «К+31» с учетом следующих условий:

7.3.1. Доставка биоматериала в лабораторию осуществляется в течение 10 минут после взятия крови.

7.3.2. Прием и регистрация в лаборатории исследований «Cito!» осуществляется в течение 10 минут с момента доставки биоматериала в лабораторию.

7.3.3. Сроки выполнения лабораторного этапа:

- клинический анализ крови – не более 75 минут;
- биохимическое исследование крови и мочи – не более 60 минут;
- тропонин Т, ХГЧ (без разведения), Прокальцитонин – не более 60 минут;
- инфекционная серология (маркеры гепатитов, RW, ВИЧ) – не более 60 минут;
- гормоны, онкомаркеры, IgE, АССР, proBNP, витамины Д и В12, Фолиевая кислота – в течение 180 минут;
- коагулограмма – не более 30 минут;
- кислотно-щелочное состояние крови – не более 20 минут;
- группа крови и резус фактор, Kell антиген, антирезусные антитела, анализ фенотипа эритроцитов – не более 60 минут;
- общий анализ мочи – не более 30 минут;
- копрология и клостридиальные токсины – не более 60 минут;
- микроскопия окрашенных препаратов – не более 60 минут;

– микроскопия нативных препаратов – не более 30 минут.

8. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЛУЧЕВЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ

8.1. Лучевые методы исследования назначаются врачом клиники. Гражданин также может самостоятельно обратиться в клинику для проведения исследований.

8.2. При проведении лучевых методов исследования (КТ, МРТ, Рентгенография, Маммография, УЗИ) в плановом порядке, протокол исследования и записи в истории болезни с заключением о предполагаемом диагнозе, необходимом комплексе уточняющих методов - рентгенологических, ультразвуковых и прочих исследований оформляются не позднее 24 часов после произведения исследования.

8.3. При проведении лучевых методов исследования (КТ, МРТ, Рентгенография, Маммография, УЗИ) по неотложным, экстренным показаниям протокол исследования оформляется непосредственно после проведения исследования и немедленно передается лечащему врачу.

9. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

9.1. В целях рассмотрения и решения вопросов, пожеланий, заявлений, требований, претензий, жалоб и иных обращений любой гражданин вправе обратиться в Клинику в устной форме (при личном обращении) или в письменной форме путем направления соответствующего письма.

9.2. При личном обращении гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий личность, и сообщить суть своего обращения. Ответ на такое обращение может быть дан в устной форме в ходе личного приема уполномоченным представителем Клиники. В остальных случаях ответ дается в письменной форме.

9.3. В своем письменном обращении гражданин должен указать свои фамилию, имя, отчество (желательно полностью), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, иные контактные данные, изложить суть обращения, поставить личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

9.4. Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующими нормативными правовыми актами и внутренними актами АО «К+31».

9.5. Прием и регистрация письменных обращений производится по адресу местонахождения АО «К+31» в Отделе документооборота.

9.6. Если иные сроки не установлены действующим законодательством, письменное обращение рассматривается в следующие сроки:

- жалобы, претензии на качество и сроки работ и услуг, оказанных Клиникой, - не более 10 дней со дня регистрации;
- остальные обращения - не более 30 дней со дня регистрации.

9.7. О результатах рассмотрения обращения гражданин информируется в соответствии с указанным им предпочтительным способом оповещения, не нарушающим нормы законодательства. При отсутствии указания на способ оповещения ответ будет направлен Почтой России.

9.8. Пациент (законный представитель) вправе обратиться с обращением (в том числе жалобой) непосредственно к заведующему отделением или структурным подразделением, к Главному врачу АО «К+31» (заместителю Главного врача), страховую компанию, в уполномоченный государственный орган или суд в порядке, установленном действующим законодательством.

10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

10.1. За нарушение настоящих Правил, правил санитарно-противоэпидемического режима и санитарно-гигиенических норм лицо (пациент, законный представитель пациента, посетитель и пр.) может быть привлечено к ответственности в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

Ответственность представляет собой следствие, в т.ч. юридическое, неисполнения или ненадлежащего исполнения обязанностей, предусмотренных действующими нормативно-правовыми актами (незнание которых не освобождает от ответственности), условиями заключенного с Клиникой договора, настоящими Правилами.

10.2. Пациент (законный представитель пациента) несёт 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.

10.3. АО «К+31» несет ответственность за ненадлежащее качество оказываемых услуг, но при этом не гарантирует положительный результат предоставляемых услуг и не несет ответственности перед пациентом, а также может быть освобождено от ответственности:

10.3.1. Если негативные последствия оказания услуг возникли вследствие обстоятельств непреодолимой силы;

10.3.2. Если отсутствие положительного результата или наступление негативных последствий явилось следствием нарушения пациентом возложенных на него обязанностей (например, несоблюдение рекомендаций

врача, неявка или несвоевременная явка пациента на прием к лечащему врачу, отказ продолжить лечение);

10.3.3. Если негативные последствия возникли вследствие предоставления пациентом (законным представителем) неполной или недостоверной (ложной) информации, сокрытия пациентом (законным представителем) информации о состоянии своего здоровья и перенесенных заболеваниях.

10.4. В случае нарушения лицом настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники и охрана Клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников частного охранного предприятия и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством, а также осуществлять выписку пациента из стационара досрочно и прекращать действие договора в одностороннем порядке.

10.5. В случае причинения убытков (ст. 15 Гражданского кодекса РФ), материального ущерба (ст. 1064 Гражданского кодекса РФ) лицо несет имущественную ответственность перед АО «К+31» и/или иными лицами, которым были причинены такие убытки, ущерб.

10.5.1. Лицо возмещает причиненные убытки, возникшие в том числе (но не ограничиваясь):

- вследствие повреждения оборудования и/или иного имущества АО «К+31»;

- вследствие причинения вреда сотрудникам АО «К+31» при исполнении ими служебных обязанностей;

- вследствие порчи имущества сотрудников АО «К+31» во время исполнения ими своих должностных обязанностей.

10.6. В случае ущемления пациентом, законным представителем пациента, посетителем АО «К+31» человеческого достоинства, распространении сведений, порочащих деловую репутацию медицинского и обслуживающего персонала Клиники (ст. 1100 и 1101 Гражданского кодекса РФ), работники и непосредственно АО «К+31» вправе предъявить требования к указанным лицам о компенсации морального вреда.