УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «Диамед+»
_____ И.Н.Калашников
«1» декабря 2017 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

ООО «Диамед+»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка ООО «Диамед+» (далее по тексту – Правила) - являются локальным нормативным актом, определяющим порядок оказания Пациенту (потребителю медицинской услуги) медицинской помощи в ООО «Диамед+» (далее по тексту - Клиника), правила поведения Пациента на территории Клиники, порядок его обращения в Клинику, порядок предоставления ему информации о состоянии его здоровья, порядок разрешения споров с Клиникой, а также регламентирует и иные вопросы, возникающие между Пациентом и Клиникой в процессе оказания ему медицинских услуг. Правила также информируют Пациента о его специфических правах как потребителя именно медицинской услуги. Они составлены в соответствии с законодательством РФ, на основе локальных нормативных актов Клиники, а также иных распоряжений должностных лиц Клиники.

1.2. Основополагающими нормативными правовыми актами РФ, регламентирующими взаимоотношения Пациента с Клиникой в процессе оказания медицинской помощи, являются:

- Конституция Российской Федерации
- Гражданский кодекс Российской Федерации
- Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее по тексту – ОСНОВЫ)
- Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»
- Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»

1.3. Настоящие Правила обязательны для работников Клиники, всех Пациентов, их представителей, а также иных лиц, обратившихся в Клинику. Правила разработаны для реализации информационных прав Пациента в соответствии с требованиями законодательства РФ, а также в целях создания благоприятных условий для реализации и иных, предусмотренных законом прав Пациента и оказания ему своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

2. МЕДИЦИНСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ И ГРАФИК РАБОТЫ КЛИНИКИ

2.1. Клиника оказывает медицинские услуги в помещении клиники по адресу: 446430, Самарская область, г. Кинель, ул. Бобровская, д. 16Б, а также в медицинских организациях, имеющих с ней соответствующие договоры.

2.2. Клиника оказывает платные медицинские услуги взрослому населению в амбулаторных условиях, исходя из перечня услуг, составляющих ее медицинскую деятельность в соответствии с лицензией серия ЛО 63-01-005130 от 14.06.2019г., выдана Министерством здравоохранения Самарской области. Адрес: 443020, г. Самара, ул. Ленинская, д. 73, телефон: +7 (846) 332-93-30, +7 (846) 332-93-09.

2.3. Клиника осуществляет медицинскую деятельность в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, в том числе порядками оказания медицинской помощи и стандартами медицинской помощи. С информацией о вступивших в силу нормативных правовых актах, вводящих порядки оказания медицинской помощи и стандарты

медицинской помощи, обязательные для вида деятельности Клиники, можно ознакомиться на ее информационном стенде.

2.4. Клиника НЕ участвует в реализации Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи, а, следовательно, не осуществляет деятельность в сфере ОМС (обязательного медицинского страхования), которая оказывается гражданам в соответствии с Федеральным закон от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в РФ», с которым можно ознакомиться на информационном стенде Клиники.

2.5. Клиника информирует Пациента о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. В 2016 году порядок и условия оказания медицинской помощи в рамках вышеуказанных программ определяются Постановлением Правительства России от 19 декабря 2015 г. №1382 "О программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2016 год и на плановый период 2017 и 2018».

2.6. С программами бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также с перечнем медицинских организаций, участвующих в реализации Территориальной программы государственных гарантий можно ознакомиться на информационном стенде Клиники.

2.7. Клиника участвует в реализации программ ДМС (добровольное медицинское страхование). Информацию о перечне страховых медицинских организаций, с которыми Клиника сотрудничает по данному вопросу, можно получить в регистратуре. Объем услуг, оказываемых застрахованным за счет средств страховой медицинской компании, определяется страховой программой, прилагаемой к договору медицинского страхования, заключенному между Пациентом и его страховой медицинской организацией. Заключение договора добровольного медицинского страхования и оплата медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с указанным договором, осуществляются в соответствии с Гражданским кодексом РФ и Законом РФ от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации».

2.8. Клиника оказывает услуги по экспертизе временной нетрудоспособности и, следовательно, выдает документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность (листы нетрудоспособности) в соответствие с законодательством РФ.

2.9. Перечень и стоимость услуг, предоставляемых Пациенту в Клинике, указаны в Прейскуранте на медицинские услуги ООО «Диамед+» (перечне платных медицинских услуг с указанием цен в рублях), действующим на момент оказания услуг, который находится в доступном для Пациента месте – возле регистратуры или на информационном стенде.

2.10. Медицинская помощь в экстренной форме оказывается Клиникой безотлагательно и бесплатно.

2.11. График работы Клиники: с 8.00 до 20.00 – будни, с 8.00 до 16.00 – выходные и праздничные дни.

2.12. Прием врачей-специалистов осуществляется по скользящему графику, утверждаемому директором клиники главным врачом. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности, графике работы врачей всех специальностей, работающих в Клинике, а также информация об уровне их профессионального образования и квалификации находится на информационном стенде Клиники.

2.13. В соответствии с Приказом Минздравсоцразвития РФ от 05.05.2012 № 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации» в Клинике создана Врачебная Комиссия в целях совершенствования организации оказания медицинской помощи, принятия решений в наиболее сложных и конфликтных случаях по вопросам профилактики, диагностики и лечения, определения трудоспособности граждан, осуществления оценки качества, обоснованности и эффективности лечебно-диагностических мероприятий, а также принятия решения по иным медицинским вопросам.

2.14. Врачебная Комиссия Клиники действует на основании «Положения о врачебной комиссии ООО «Диамед+». Работа Врачебной Комиссии осуществляется еженедельно по утверждённому плану-графику, а также внепланово при возникновении необходимости в срочном решении задач, входящих в компетенцию Врачебной комиссии.

2.15. В Клинике соблюдается установленный руководителем Клиники порядок осуществления внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности. Он осуществляется в соответствии с «Положением о контроле качества и безопасности медицинской деятельности в ООО «Диамед+».

2.16. Вся информация, на сайте клиники (www.diamedkinel.ru).

3. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

3.1. Оказание медицинских услуг осуществляется в порядке предварительной записи на прием. Предварительная запись Пациента на прием осуществляется через регистратуру Клиники посредством телефонной, факсимильной и иной связи, включая возможность записи на прием на интернет-сайте по адресу: www.diamedkinel.ru, и через приложение «Диамед Кинель». Телефон регистратуры: 8-800-550-50-20.

3.2. При желании Пациента получить медицинскую услугу в случае его непосредственного прихода в Клинику без предварительной записи на прием, Клиника примет Пациента с учетом действующего графика врачей-специалистов, установленной очереди и других организационных и технических возможностей.

3.3. При первичном обращении Пациента в Клинику с Пациентом заключается договор на оказание платных медицинских услуг, заводится амбулаторная карта пациента (стоматологического пациента) и другая необходимая первичная медицинская документация. Пациенту необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт), и действующий страховой полис в случае необходимости. Договор может быть заключен как в простой письменной форме, так и путем принятия (акцепта) Пациентом действующих на территории Клиники «Правил оказания платных медицинских услуг в ООО «Диамед+». Принятие (акцепт) Пациентом вышеуказанных Правил может выразиться в письменном согласии Пациента с их условиями или в приходе Пациента на прием в Клинику и (или) внесением оплаты за медицинские услуги, вследствие чего, письменная форма договора будет также считаться соблюденной (в соответствии со статьями 434, 438 Гражданского Кодекса РФ).

3.4. Заказчиком платных медицинских услуг может быть как сам Пациент, так и иное физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в его пользу.

3.5. Пациент или иное лицо, оплачивающее медицинские услуги в его пользу, обязано оплатить предоставленные Клиникой медицинские услуги в сроки и в порядке, которые определены Договором на оказание платных медицинских услуг и (или) «Правилами оказания платных медицинских услуг в ООО «Диамед+», договором на оказание платных медицинских услуг, иными документами.

3.6. Лечащий врач назначается администратором Клиники или выбирается Пациентом с учетом согласия врача. В случае требования пациента о замене лечащего врача директор (главный врач) Клиники должен содействовать выбору Пациентом другого врача в соответствии с Приказом Минздравсоцразвития России от 26.04.2012 № 407н «Об утверждении Порядка содействия руководителем медицинской организации (ее подразделения) выбору пациентом врача в случае требования пациента о замене лечащего врача».

3.7. В соответствии с действующим законодательством лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения Пациента, если это не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за Пациентом и лечения Пациента главный врач должен организовать замену лечащего врача.

3.8. Клиника может отказаться от оказания Пациенту медицинской услуги в одностороннем порядке при условии наличия у Пациента способности выразить свою волю и отсутствия экстренных показаний для устранения угрозы жизни Пациента в случае возникновения одного или нескольких нижеперечисленных обстоятельств:

- невозможность обеспечить безопасность услуги;
- возникновение медицинских противопоказаний для оказания услуги;
- иная невозможность оказать медицинскую услугу.

3.9. Клиника имеет право отказать Пациенту в приеме в случае его опоздания более чем на 30 (тридцать) минут по отношению к назначенному ему времени при отсутствии организационных и (или) технических возможностей для его приема.

3.10. В случае отказа Пациента после заключения договора от получения медицинских услуг договор на оказание платных медицинских услуг расторгается, при этом Пациент или иное лицо, оплачивающее медицинские услуги в его пользу, должно оплатить Клинике фактически понесенные ею расходы, связанные с исполнением обязательств по договору и стоимость фактически оказанных Пациенту услуг, если они не были оплачены ранее.

3.11. Клиникой после исполнения договора выдаются Пациенту медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

3.12. Клиника имеет право только в исключительных случаях разрешить третьим лицам, сопровождающим Пациента, присутствовать в кабинете во время медицинского вмешательства, если, по мнению лечащего или главного врача, это не помешает обеспечению безопасности оказываемой медицинской услуги.

3.13. Клиника обязана по требованию Пациента или иного лица, оплатившего услуги в его пользу, выдать Справку об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы РФ по форме, установленной приказом Министерства здравоохранения РФ и Министерства РФ по налогам и сборам от 25.06.2001 № 289/БГ-3-04/256 «О реализации постановления Правительства РФ от 19.03.2001 г. № 201 «Об утверждении перечней медицинских услуг и дорогостоящих видов лечения в медицинских учреждениях РФ, лекарственных средств, суммы оплаты которых за счет собственных средств налогоплательщика учитываются при определении суммы социального налогового вычета».

3.14. Амбулаторная карта пациента (стоматологического пациента) хранится в регистратуре Клиники в течение 5 лет, а далее она может быть сдана по решению экспертно-проверочной комиссии (ЭПК) Клиники, как в ее личный медицинский архив, так и в государственный архив, равно как и уничтожена в соответствии с законодательством РФ.

3.15. Пациент имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов. Прием заявления Пациента фиксируется в Журнале регистрации входящей документации. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. Время обработки такого запроса Клиникой не должно превышать 10 (десяти) рабочих дней, за исключением выдачи Пациенту медицинского заключения, которое надлежит оформить в срок до 3 (трех) рабочих дней после окончания медицинских мероприятий, необходимых для вынесения медицинского заключения.

3.16. Затребованные пациентом медицинские документы выдаются ему на руки или направляются ему по почте. По почте документы отправляются только в том случае, если Пациент в своем заявлении выразил такое желание и указал точный почтовый адрес для отправки документов, а также, если заявление было принято непосредственно в Клинике, а не поступило по почте, и проверка документов, удостоверяющих личность заявителя, а также его статус и полномочия была осуществлена ранее. Выдача документов фиксируется в Журнале регистрации исходящей документации.

3.17. Экстренная медицинская помощь (внезапные острые заболевания, состояния, обострения хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента) оказывается бесплатно и безотлагательно.

3.18. При отсутствии у Пациента явных признаков угрозы жизни, медицинская помощь оказывается в форме неотложной помощи на общих основаниях с учетом специфики его заболевания(ий), состояния(ий). Врач при отсутствии организационно-технической или иной возможности оказания неотложной медицинской помощи также имеет право перенаправить пациента в специализированную медицинскую организацию.

3.19. Как при экстренном, так и при неотложном виде оказания медицинской помощи, Клиника имеет право в любом случае вызвать бригаду скорой медицинской помощи, дабы Пациенту была оказана квалифицированная помощь специалистов.

3.20. Пациент или иное лицо, находящееся на территории Клиники, при возникновении у него состояния, которое нуждается или, по его мнению, нуждается, в срочном медицинском вмешательстве должно обратиться к администратору Клиники или иному доступному лицу с просьбой оказания срочной (экстренной, неотложной, скорой) медицинской помощи. Администратор или иное лицо, к которому была обращена просьба, безотлагательно сообщит об этом любому врачу, находящемуся в ближайшей зоне доступа в текущий момент времени в независимости от его текущей занятости, который сделает все возможное для оказания необходимой помощи. Пациент также может самостоятельно прибегнуть к вызову бригады скорой медицинской помощи.

3.21. Для вызова бригады скорой медицинской помощи следует набрать номер ее вызова или единый номер вызова экстренных оперативных служб. Данные номера указаны в таблице ниже:

НОМЕР ВЫЗОВА БРИГАДЫ СКОРОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ				
Набор с городской телефонной линии	Набор с мобильного телефона одного из следующих сотовых операторов:			Единый номер вызова экстренных оперативных служб
	МТС, Мегафон, Tele2, U-tel	Билайн	Скай-линк	
03	**030**	**003**	**903**	**112**

4. ИНФОРМАЦИЯ О ПРАВАХ И ОБЯЗАННОСТЯХ ПАЦИЕНТА ПРИ ПОЛУЧЕНИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

4.1. Каждый Пациент имеет право на охрану здоровья и медицинскую помощь.

4.2. Каждый Пациент имеет право на медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования.

4.3. Статья 19 ОСНОВ предусматривает право Пациента при обращении за медицинской помощью на:

1) выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с Основами;
2) профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
3) получение консультаций врачей-специалистов;
4) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

5) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
6) получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
7) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
8) отказ от медицинского вмешательства;
9) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
10) допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
11) допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях - на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации.

4.4. Пациент имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в Клинике информацию 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.

4.5. Вышеуказанная информация предоставляется Пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении несовершеннолетних лиц, не достигших возраста 15 лет (для больных наркоманией - 16 лет), и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

4.6. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Пациенту против его воли. Также Пациент может запретить передавать свою медицинскую информацию, в том числе и своим родственникам, кроме случаев, предусмотренных законодательством РФ.

4.7. Сведения о факте обращения Пациента за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

4.8. С письменного согласия Пациента или его законного представителя допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения Пациента, проведения научных исследований, их опубликования в научных изданиях, использования в учебном процессе и в иных целях.

4.9. По требованию Пациента или его законного представителя Клиника в доступной для него форме предоставит информацию об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

4.10. Статья 13 ОСНОВ предусматривает случаи, при которых Клиника имеет право без согласия Пациента или его законного представителя разглашать сведения, составляющие врачебную тайну:

1) в целях проведения медицинского обследования и лечения гражданина, который в результате своего состояния не способен выразить свою волю, с учетом положений пункта 1 части 9 ст. 20 ОСНОВ;
2) при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений;
3) по запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством, по запросу органа уголовно-исполнительной системы в связи с исполнением уголовного наказания и осуществлением контроля за поведением условно осужденного, осужденного, в отношении которого отбывание наказания отсрочено, и лица, освобожденного условно-досрочно;

4) в случае оказания медицинской помощи несовершеннолетнему, не достигшему возраста 15 лет (для больных наркоманией - 16 лет), для информирования одного из его родителей или иного законного представителя;
5) в целях информирования органов внутренних дел о поступлении пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий;
6) в целях проведения военно-врачебной экспертизы по запросам военных комиссариатов, кадровых служб и военно-врачебных (врачебно-летных) комиссий федеральных органов исполнительной власти, в которых федеральным законом предусмотрена военная и приравненная к ней служба;
7) в целях расследования несчастного случая на производстве и профессионального заболевания;
8) при обмене информацией медицинскими организациями, в том числе размещенной в медицинских информационных системах, в целях оказания медицинской помощи с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных;
9) в целях осуществления учета и контроля в системе обязательного социального страхования;
10) в целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с настоящим Федеральным законом.

4.11. Все диагностические и лечебные мероприятия осуществляются только с согласия Пациента или его законного представителя на медицинское вмешательство за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ.

4.12. Вся информация для принятия Пациентом или его законным представителем такого решения будет предоставлена лечащим врачом или другими медицинскими работниками в доступной для него форме.

4.13. Пациент или его законный представитель имеют право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ.

4.14. При отказе от медицинского вмешательства Пациенту, одному из родителей или иному законному представителю лица в доступной для него форме должны быть разъяснены возможные последствия такого отказа.

4.15. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме, подписывается Пациентом, одним из родителей или иным законным представителем, медицинским работником и содержится в медицинской документации Пациента. Такое согласие или отказ подписывается однократно в ходе лечения как комплексное ознакомление со спецификой предстоящего медицинского вмешательства. В дальнейшем, при необходимости повторного выполнения такой же манипуляции, информирование Пациента проводится в устной форме.

4.16. Важным является то, что отказ Пациента от диагностики или лечения может повлиять на правильность установленного диагноза, послужить причиной снижения эффективности либо полной неэффективности проведенного лечения, привести к осложнениям и ухудшениям патологического процесса.

4.17. Несоблюдение указаний Клиники (медицинского работника, предоставляющего медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой Пациенту медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии его здоровья.

4.18. Часть 9 статьи 20 ОСНОВ предусматривает случаи, при которых медицинское вмешательство без согласия Пациента, одного из родителей или иного законного представителя допускается:

1) если медицинское вмешательство необходимо по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека и если его состояние не позволяет выразить свою волю или отсутствуют законные представители;
2) в отношении лиц, страдающих заболеваниями, представляющими опасность для окружающих;

3) в отношении лиц, страдающих тяжелыми психическими расстройствами;
4) в отношении лиц, совершивших общественно опасные деяния (преступления);
5) при проведении судебно-медицинской экспертизы и (или) судебно-психиатрической экспертизы.

4.19. Обязанности Пациента:

1) соблюдать настоящие Правила;
2) соблюдать режим работы организации;
3) соблюдать правила поведения в общественных местах: громко не разговаривать, не шуметь, не распивать спиртные напитки, не употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества; не появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи; не употреблять нецензурную лексику; не пользоваться служебными телефонами без разрешения должностных лиц Клиники и т.п.;
4) соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях;
5) соблюдать требования пожарной безопасности;
6) при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.
7) соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в лечебные кабинеты Клиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
8) соблюдать правила предосторожности при взаимодействии с источниками повышенной опасности (медицинское оборудование, изделия медицинского назначения, лекарственные препараты).
9) уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
10) бережно относиться к имуществу организации;
11) уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;
12) оказывать содействие Клинике в оказании качественной медицинской помощи и надлежащему исполнению Договора на оказание платных медицинских услуг и (или) «Правил оказания платных медицинских услуг в ООО «Диамед»;
13) информировать Клинику о необходимости отмены или изменении назначенного ему времени приема;

4.20. Иные права и обязанности Клиники и Пациента в процессе оказания медицинской помощи изложены в Договоре на оказание платных медицинских услуг и (или) в «Правилах оказания платных медицинских услуг в ООО «Диамед+». «Правила оказания платных медицинских услуг в ООО «Диамед+» являются локальным нормативным актом Клиники, который находится в доступной форме в доступном месте – на информационном стенде Клиники.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И КЛИНИКОЙ

5.1. Договором оказания платных медицинских услуг и «Правилами оказания платных медицинских услуг в ООО «Диамед+» предусмотрен претензионный характер разрешения споров с принятием на себя Пациентом дополнительного обязательства проходить стадию досудебного урегулирования спора и обращаться за судебной защитой при полном или частичном не достижении заявленных в претензии требований.

5.2. В случае конфликтных или иных сложных ситуаций и вопросов Пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к директору (главному врачу) Клиники в будние дни с 10.00 до 15.00, а также в иное время, в случае их присутствия на рабочем месте. Обращение может быть осуществлено путем непосредственного прихода в Клинику или посредством телефонного звонка по номерам, указанным в п. 3.1 настоящих правил. В случае, если

изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия Пациента может быть дан устно в ходе личного приема. В противном случае обращение (претензия, заявление и прочее) подается в письменном виде, что фиксируется в Журнале регистрации входящей документации.

5.3. В случае необходимости проведения оценки качества и эффективности лечебно-диагностических мероприятий, Клиника проводит внутреннюю проверку качества оказанной медицинской помощи с участием Врачебной Комиссии Клиники в соответствии с «Положением о контроле качества и безопасности медицинской деятельности в ООО «Диамед+».

5.4. Письменный ответ Пациенту Клиникой дается в следующий срок:

- в течение 10 дней со дня получения обращения - в случае обращения Пациента, являющегося потребителем медицинской услуги Клиники;
- в разумный срок (в течение 30 дней) со дня получения обращения - в случае обращения гражданина, не являющегося потребителем медицинской услуги Клиники, равно как и представителем Пациента;

5.5. Ответ должен содержать аргументированную информацию о признании/ не признании Клиникой обоснованности претензии Пациента. В первом случае Пациенту предлагаются варианты удовлетворения претензии с подписанием соглашения об урегулировании споров. Во втором случае за Клиникой также остается право предложить Пациенту некие варианты удовлетворения его претензии.

5.6. Ответ выдается Пациенту на руки или направляется ему по почте. По почте документы отправляются только в том случае, если пациент в своем заявлении выразил такое желание и указал точный почтовый адрес для отправки документов, а также, если заявление было принято непосредственно в Клинике, а не поступило по почте, и проверка документов, удостоверяющих личность заявителя, а также его статус и полномочия была осуществлена ранее. Выдача ответа на претензию фиксируется в Журнале регистрации исходящей документации. В случае неявки Пациента для получения ответа в установленный срок, ответ отправляется ему по почте по адресу, указанному им в обращении и (или) имеющемуся в информационной базе Клиники.

5.7. В дальнейшем может быть проведена и независимая экспертиза качества медицинской помощи при согласии на то Пациента, равно как и по его требованию.

5.8. Также в качестве одного из способов досудебного урегулирования споров по взаимному согласию сторон (Пациент и Клиника) может быть привлечен медиатор в качестве посредника в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора. Процедура медиации осуществляется в соответствии с Федеральным законом РФ от 27 июля 2010 года № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

6. ПРЕДСТАВИТЕЛИ ПАЦИЕНТА

6.1. Права и обязанности несовершеннолетнего или недееспособного Пациента осуществляются от его имени его законным представителем, т.е. лицом, действующим от его имени в силу полномочия основанного на указании закона либо акте уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления.

6.2. В соответствии со статьями 26, 28 ГК РФ законными представителями несовершеннолетних граждан (в возрасте от 14 до 18 лет) являются их родители, усыновители или попечители, а в качестве законных представителей малолетних лиц (несовершеннолетние, не достигшие 14-ти лет) могут выступать их родители, усыновители и опекуны. В соответствии со статьей 32 ГК РФ законными представителями совершеннолетних лиц, признанных судом недееспособными являются их опекуны. Полномочия законных представителей подтверждаются документами, удостоверяющими их статус и полномочия.

6.3. Права и обязанности совершеннолетнего и дееспособного Пациента могут осуществляться от его имени его представителем, т.е. лицом, действующим от его имени в силу

полномочия, основанного на доверенности (статья 185 ГК РФ). В доверенности должен содержаться четкий перечень действий, на которые Пациент уполномочивает своего представителя. Доверенность должна быть нотариально оформлена или составлена пациентом в присутствии директора (главного врача, заместителя главного врача) клиники и удостоверена им.