

Правила внутреннего распорядка для граждан, получающих медицинскую помощь в ООО «Концерн «МОСКВИА ГРУПП»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для граждан, получающих медицинскую помощь (далее – пациент) в ООО «Концерн «МОСКВИА ГРУПП» (далее - Клиника) являются документом, регламентирующим права и обязанности граждан при получении медицинской помощи, а также порядок пребывания пациента в Клинике в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения.

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех граждан, обратившихся в Клинику, разработаны в целях реализации прав пациента, создания качественных и безопасных условий оказания пациентам.

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- общие положения;
- положение о порядке и условиях получения медицинской помощи в Клинике;
- права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в Клинике.

1.4. Ознакомление с настоящими Правилами осуществляется сотрудниками регистратуры Клиники, на официальном сайте ООО «Концерн «МОСКВИА ГРУПП», а также специалистами контакт – центра при необходимости.

1.5. Исполнение настоящих Правил является обязательным условием при оказании медицинской помощи в Клинике.

2. Положение о порядке и условиях получения медицинской помощи в Клинике.

2.1. Приём пациентов врачами - специалистами Клиники осуществляется по предварительной записи с помощью одного из вариантов:

- администраторами регистратуры (при личном обращении в Клинику и по телефонным номерам **+7(963) 684 89 78, +7(963) 684 90 79.**
- операторами контакт – центра (по прямому номеру телефона **8(495) 419-98-78**, а также по номерам, представленным на официальном сайте клиники)

- с использованием «Личного кабинета» (приложение для мобильных телефонов: «**Инфоклиника.Ру**» или по адресу **<https://kuncevoclinic-ok.infoclinica.ru/login>**), при предварительном оформлении доступа к сервису в регистратуре Клиники;

- на сайте Клиники в чате с оператором;

- с использованием онлайн формы записи на официальном сайте Клиники (**<https://kuncevoclinic-ok.infoclinica.ru/schedule?step=1>**).

2.2. С перечнем оказываемых медицинских услуг, а также действующим Прейскурантом можно ознакомиться на сайте Клиники (**https://kuncevoclinic-ok.ru/upload/price_kun_07.03.2025.pdf**), а также получить необходимую информацию (в том числе условия, порядок подготовки к оказанию услуг) у операторов контакт – центра по телефону: **8(495)419-98-78** или администраторов/менеджеров по телефонам **+7(963) 684 89 78, +7(963) 684 90 79**, а также на информационных стендах в регистратуре.

2.3. При использовании для записи Личного кабинета желательно дополнительно уточнить условия оказания выбранной медицинской помощи, использовав информацию для пациентов на сайте, либо по телефону у операторов контакт – центра (**8(495)419-98-78**) или администраторов/менеджеров Клиники (**+7(963) 684 89 78, +7(963) 684 90 79**).

2.4. Медицинская помощь в Клинике осуществляется в соответствии с действующей лицензией, режимом работы организации (размещена на официальном сайте и на информационных стендах в Клинике), а также в соответствии с ежемесячно утверждаемым графиком работы кабинетов и специалистов.

2.5. Для записи на медицинские услуги Клиники пациенту или его законному представителю необходимо обратиться в контакт – Центр по телефону, указать свои фамилию, имя, отчество (при наличии), дату рождения, наименование услуги, которую хотел бы получить в Клинике, а также желаемую дату и время ее оказания.

2.6. Запись на услуги осуществляется на определенную дату и время. Дата и время исследования или консультации могут быть изменены при возникновении непредвиденных/чрезвычайных обстоятельств и при необходимости оказания пациентам медицинской помощи в экстренной или неотложной форме.

2.7. При первичном обращении необходимо прибыть в Клинику заранее (за 15-20 минут до даты начала приема/исследования), при себе иметь

документ, удостоверяющий личность, СНИЛС, полис страхования ДМС (при наличии прикрепления на обслуживание в рамках ДМС).

2.8. В случае невозможности явки для получения медицинских услуг в назначенное время по предварительной записи, а также при опоздании на услуги, необходимо сообщить указанную информацию специалистам регистратуры или операторам контакт – центра.

2.9. При опоздании на услуги в сроки до 15 минут до их начала, услуга может быть оказана только по предварительному согласованию, при условии возможности ее оказания за оставшееся выделенное время приема специалистом Клиники.

2.10. При опоздании на прием/исследование/процедуру более 15 минут, возможен только перенос даты и времени услуги, с учетом режима и расписания работы Клиники. Перенос (по желанию пациента) может быть осуществлен как на ближайшее время любому специалисту по профилю помощи, так и к выбранному специалисту, с учетом графика его работы, о чем необходимо уточнять при записи.

2.11. При отмене записи приемов/исследований/процедур по инициативе Клиники, по причинам возникновения непредвиденных/чрезвычайных обстоятельств, информация об отмене и варианты замены сообщаются пациентам сотрудниками по указанным при первичном обращении контактными данными.

2.12. При первичном обращении в Клинику в обязательном порядке, до начала оказания услуг оформляются и подписываются в установленном порядке:

- договор на оказание платных медицинских услуг (с образцом можно ознакомиться в регистратуре и на сайте Клиники);
- информированное добровольное согласие на медицинские вмешательства;
- согласие на обработку персональных данных по утвержденной форме;
- медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (далее – медицинская карта).

2.13. Медицинская карта является собственностью Клиники, представление информации об оказанных медицинских услугах и заключениях, содержащихся в медицинской карте, осуществляется пациентам и их законным представителям в соответствии с действующим

законодательством. Разъяснения о порядке получения информации предоставляются сотрудниками регистратуры.

2.14. Информацию о графике работы Клиники, сведения о специалистах, ведущих амбулаторный прием и графике их приёма, о порядке предварительной записи на приём и на исследования, информацию о правилах подготовки к исследованиям, стоимости услуг и порядке их оплаты, а также о времени и месте приёма администрацией Клиники, пациент может получить непосредственно в регистратуре и на информационных стендах, а также у операторов контакт – центра по телефону **8(495)419-98-78** и на официальном сайте **<https://kuncevoclinic-ok.ru/>**

2.15. Оказание медицинских услуг осуществляется только при наличии оформленного информированного добровольного согласия на медицинские вмешательства, в случае отказа от которых предусмотрено оформление утвержденного бланка отказа.

2.16. При возникновении вопросов/необходимости уточнения, разъяснения по организации приема или исследования (времени, очередности, расположения кабинетов, вспомогательных помещений (туалетов, гардероба и др.), непосредственно в Клинике, пациент обращается к администраторам/менеджерам регистратуры, при отсутствии удовлетворенности ответами – к администрации Клиники.

2.17. Экстренная госпитализация пациентов, при наличии медицинских показаний, осуществляется с привлечением сил и средств службы скорой медицинской помощи.

3. Права и обязанности пациентов

3.1. При обращении за медицинской помощью и её получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского персонала, соблюдение ими этических и моральных норм;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор врача в рамках действующего законодательства;
- получение информации о дате, времени проведения и условиях оказания медицинских услуг, в том числе об их отмене при возникновении непредвиденных/чрезвычайных обстоятельств;

- замену даты и времени получения медицинских услуг с учетом режима и графика работы специалистов;
- получение в доступной для него форме полной информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- ознакомление с Прейскурантом на оказываемые платные медицинские услуги;
- диагностику, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- обследование, лечение в рамках заключенного договора и при условии оформления информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство;
- отказ от медицинского вмешательства;
- ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в установленном порядке;
- обращение с жалобой, благодарностью к руководству Клиники, содействию в оказании медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- 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 Российской Федерации.

3.2. Пациент обязан:

- соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать требования санитарно - эпидемиологического режима;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесённых

и наследственных заболеваниях в целях качественного оказания медицинской помощи;

- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- своевременно, до начала приема, информировать сотрудников Клиники, контакт - центра в случае невозможности посетить прием, опоздания на прием/исследование по записи;
- избегать порчи имущества Клиники;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, сообщить об этом персоналу.

3.3. В целях соблюдения режима безопасности запрещается:

- пребывать в Клинику с огнестрельным, газовым и холодным оружием, ядовитыми, радиоактивными, химическими и взрывчатыми веществами; спиртными напитками и иными предметами и средствами, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- находиться в служебных помещениях без разрешения;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- курить в помещениях и в неустановленных местах на прилегающей территории;
- являться в здание и служебные помещения лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, за исключением случаев необходимости в экстренной и неотложной помощи.