

УТВЕРЖДАЮ
Директор (Главный врач)
МЧУ «Медицинский центр «Рамбам»
_____ **(М.Л. Финберг)**
« 01 » сентября ____ 2023 г.
М.П.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

Медицинское частное учреждение «Медицинский центр «Рамбам»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Правила внутреннего распорядка Медицинское частное учреждение «Медицинский центр «Рамбам» (далее по тексту – Правила) - являются локальным нормативным актом, определяющим порядок оказания Пациенту (потребителю медицинской услуги) медицинской помощи в Медицинское частное учреждение «Медицинский центр «Рамбам» (далее по тексту – МЦ «РАМБАМ»), правила поведения Пациента на территории МЦ «РАМБАМ», порядок его обращения в МЦ «РАМБАМ», порядок предоставления ему информации о состоянии его здоровья, порядок разрешения споров с МЦ «РАМБАМ», а также регламентирует и иные вопросы, возникающие между Пациентом и МЦ «РАМБАМ» в процессе оказания ему медицинских услуг. Правила также информируют Пациента о его специфических правах и обязанностях как потребителя именно медицинской услуги. Правила составлены в соответствии с законодательством РФ, на основе локальных нормативных актов МЦ «РАМБАМ» и распоряжений ее должностных лиц.
- 1.2. Основополагающими нормативными правовыми актами РФ, регламентирующими взаимоотношения Пациента с МЦ «РАМБАМ» 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 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».
- 1.3. Настоящие Правила обязательны для работников МЦ «РАМБАМ», всех Пациентов, их представителей, а также иных лиц, обратившихся в МЦ «РАМБАМ». 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. МЦ «РАМБАМ» является юридическим лицом, о чем в Единый государственный реестр юридических лиц МИФНС № 46 по г. Москве внесена запись Свидетельство серия 1117799014585, выдано 26.07.2011 г.;
- 2.2. МЦ «РАМБАМ» оказывает медицинские услуги в помещении по адресу: 127055, г. Москва, ул. Образцова, д. 11, стр. 2 и стр. 5, а также в медицинских организациях, имеющих с ним соответствующие договоры.

- 2.3. МЦ «РАМБАМ» оказывает платные медицинские услуги взрослому и (или) детскому населению в амбулаторных условиях, исходя из перечня услуг, составляющих ее медицинскую деятельность в соответствии с лицензией:
- Первичная доврачебная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях: акушерское дело, вакцинация (проведение профилактических прививок), лабораторная диагностика, медицинский массаж, операционное дело, рентгенология, сестринское дело, сестринское дело в косметологии, сестринское дело в педиатрии, стоматология, физиотерапия, функциональная диагностика;
 - Первичная врачебная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях: вакцинация (проведение профилактических прививок), организация здравоохранения и общественного здоровья, педиатрия, терапия, управление сестринской деятельности;
 - Первичная специализированная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях: акушерство и гинекология (за исключением использования вспомогательных репродуктивных технологий), аллергология и иммунология, гастроэнтерология, дерматовенерология, детская кардиология, детская стоматология, детская урология, детская хирургия, детская эндокринология, диетология, кардиология, клиническая лабораторная диагностика, колопроктология, косметология, лечебная физкультура и спортивная медицина, мануальная терапия, неврология, нефрология, онкология, организация здравоохранения и общественное здоровье, ортодонтия, оториноларингология (за исключением кохлеарной имплантации), офтальмология, психотерапия, пульмонология, ревматология, рентгенология, рефлексотерапия, стоматология общей практики, стоматология ортопедическая, стоматология терапевтическая, стоматология хирургическая, травматология и ортопедия, ультразвуковая диагностика, урология, физиотерапия, функциональная диагностика, хирургия, эндокринология, эндоскопия;
 - Медицинские осмотры, медицинские освидетельствования и медицинские экспертизы: экспертиза временной нетрудоспособности.
- 2.4. МЦ «РАМБАМ» оказывает платные медицинские услуги на основании лицензии, полученной в установленном законе порядке. Сведения о лицензии: № ЛО-77-01-012493, выданную 14.06.2016г. Срок действия лицензии – бессрочно. выдана Департаментом здравоохранения города Москвы. Адрес: г. Москва, площадь Журавлева, д. 12. телефон: +7(495) 652-82-46, (495) 962-13-33),.
- 2.5. МЦ «РАМБАМ» 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 МЦ «РАМБАМ», можно ознакомиться на ее информационном стенде.
- 2.6. МЦ «РАМБАМ» 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 2023-2024 г.г. порядок и условия оказания медицинской помощи в рамках вышеуказанных программ определяются Постановлением Правительства РФ от 28 декабря 2021 N 2505 (ред. от 14.12.2022)
- 2.7. О Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2023-2024 годы. 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 МЦ «РАМБАМ».
- 2.8. МЦ «РАМБАМ» 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) в

- соответствии с Федеральным законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в РФ», с которым можно ознакомиться на информационном стенде МЦ «РАМБАМ».
- 2.9. МЦ «РАМБАМ» участвует в реализации программ ДМС (добровольное медицинское страхование). Объем услуг, оказываемых застрахованным за счет средств страховой организации, определяется страховой программой, прилагаемой к договору медицинского страхования, заключенному между Пациентом и его страховой медицинской организацией. Оказание медицинских услуг в рамках ДМС осуществляются в соответствии с Гражданским кодексом РФ и Законом РФ от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации».
- 2.10. МЦ «РАМБАМ» оказывает услуги по экспертизе временной нетрудоспособности и, следовательно, выдает документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность (листы нетрудоспособности) в соответствии с Порядком выдачи листков нетрудоспособности, утвержденным Приказом Минздравсоцразвития России N 1089н от 23.11.2021 г.
- 2.11. Перечень и стоимость услуг, предоставляемых Пациенту в МЦ «РАМБАМ», указаны в Прейскуранте на медицинские услуги Медицинское частное учреждение «Медицинский центр «Рамбам» (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.
- 2.12. В случае, если Пациенту потребуется оказание дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы его жизни, при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, то такие услуги оказываются МЦ «РАМБАМ» незамедлительно и без взимания платы.
- 2.13. График работы МЦ «РАМБАМ»: в будние дни с пн.-чт. 08.00 до 20.00; пт. 08.00 до 15.00, в выходные дни сб. – выходной; вс. 08.00 до 19.00. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом Главного врача.
- 2.14. Прием врачей-специалистов осуществляется по скользящему графику, утверждаемому главным врачом. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности, графике работы врачей всех специальностей, работающих в МЦ «РАМБАМ», а также информация об уровне их профессионального образования и квалификации находится на информационном стенде МЦ «РАМБАМ».
- 2.15. В соответствии с Приказом Минздравсоцразвития РФ от 05.05.2012 № 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации» в МЦ «РАМБАМ» 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.
- 2.16. Работа Врачебной Комиссии осуществляется еженедельно по утверждённому плану-графику, а также внепланово при возникновении необходимости в срочном решении задач, входящих в компетенцию Врачебной комиссии.
- 2.17. Вся информация, представленная в разделе 2 «Медицинская деятельность и график работы МЦ «РАМБАМ», отражена также на интернет-сайте по адресу: www.rimc-rambam.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 и иной связи, включая возможность записи на прием через интернет-сайт по адресу: www.rimc-rambam.ru. Телефон регистратуры: +7 (495) 663-23-55.
- 3.2. При желании Пациента получить медицинскую услугу в случае его непосредственного прихода в МЦ «РАМБАМ» без предварительной записи на прием, МЦ «РАМБАМ» примет Пациента с учетом действующего графика врачей-специалистов, установленной очереди и других организационных и технических возможностей.
- 3.3. При первичном обращении Пациента в МЦ «РАМБАМ» с Пациентом заключается договор на оказание платных медицинских услуг, заводится амбулаторная карта 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 МЦ «РАМБАМ» «Правил оказания платных медицинских услуг в Медицинское частное учреждение «Медицинский центр «Рамбам». Принятие (акцепт) Пациентом вышеуказанных Правил может выразиться в письменном согласии Пациента с их условиями или в приходе Пациента на прием в МЦ «РАМБАМ» 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, обязаны оплатить предоставленные МЦ «РАМБАМ» медицинские услуги в сроки и в порядке, которые определены Договором на оказание платных медицинских услуг и (или) «Правилами оказания платных медицинских услуг в Медицинское частное учреждение «Медицинский центр «Рамбам», иными документами.
- 3.6. Лечащий врач назначается главным врачом МЦ «РАМБАМ» или выбирается Пациентом с учетом согласия врача. В случае требования пациента о замене лечащего врача главный врач МЦ «РАМБАМ» 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. МЦ «РАМБАМ» 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 и более из нижеперечисленных обстоятельств:
 - невозможность обеспечить безопасность услуги;
 - возникновение медицинских противопоказаний для оказания услуги;
 - иная невозможность оказать медицинскую услугу.
- 3.9. МЦ «РАМБАМ» имеет право отказать Пациенту в приеме в случае его опоздания более чем на 15 (пятнадцать) минут по отношению к назначенному ему времени при отсутствии организационных и (или) технических возможностей для его приема. Любые изменения в графике приемов Пациента фиксируются в медицинской и (или) иной документации с указанием известных причин.
- 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, должны оплатить МЦ «РАМБАМ» фактически понесенные им расходы, связанные с исполнением обязательств по договору и стоимость фактически оказанных Пациенту услуг, если они не были оплачены ранее.
- 3.11. После исполнения договора исполнителем медицинских документов (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающих состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, без взимания дополнительной платы.
- 3.12. МЦ «РАМБАМ» 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. МЦ «РАМБАМ» обязан 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. 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 МЦ «РАМБАМ» 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.
- 3.15. 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 МЦ «РАМБАМ», (а не поступило по почте), а также была проведена проверка документов, удостоверяющих личность, статус и полномочия заявителя. Выдача документов фиксируется в Журнале регистрации исходящей документации. Направление Пациенту запрошенных медицинских документов по электронной почте не допускается.
- 3.16. 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 направить пациента в иную специализированную медицинскую организацию.
- 3.17. При оказании медицинской помощи в экстренной и (или) неотложной формах, МЦ «РАМБАМ» при необходимости имеет право вызвать бригаду скорой медицинской помощи, дабы Пациенту была оказана квалифицированная помощь профильных специалистов.
- 3.18. Пациент или иное лицо, находящееся на территории МЦ «РАМБАМ», при возникновении у него состояния, которое нуждается или, по его мнению, нуждается, в срочном медицинском вмешательстве должны обратиться к администратору МЦ «РАМБАМ» 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 занятости, который сделает все возможное для оказания необходимой помощи. Пациент также может самостоятельно прибегнуть к вызову бригады скорой медицинской помощи.
- 3.19. Для вызова бригады скорой медицинской помощи следует набрать номер ее вызова или единый номер вызова экстренных оперативных служб:
- **Служба скорой медицинской помощи: 103** (набор с городской телефонной линии или с мобильного телефона) **или 03** (набор с городской телефонной линии);
 - **Единый номер вызова экстренных оперативных служб: 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 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 МЦ «РАМБАМ» 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 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. Статья 13 ОСНОВ предусматривает случаи, при которых МЦ «РАМБАМ» 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 органов прокуратуры в связи с осуществлением ими прокурорского надзора, 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, а также несчастного случая с обучающимся во время пребывания в организации, осуществляющей образовательную деятельность;
 - 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 ОСНОВАМИ.
- 4.10. По требованию Пациента или его законного представителя МЦ «РАМБАМ» 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.
- 4.11. 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 МЦ «РАМБАМ» (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 ОЧНОВ предусматривает случаи, при которых допускается медицинское вмешательство без согласия Пациента, одного из родителей или иного законного представителя:
- 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:
- соблюдать настоящие Правила;
 - соблюдать режим работы МЦ «РАМБАМ»;
 - 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 МЦ «РАМБАМ» и т.п.;
 - соблюдать правила запрета курения в медицинских организациях;
 - соблюдать требования пожарной безопасности;
 - сообщить должностным лицам МЦ «РАМБАМ» об обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности;
 - соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (входить в лечебные кабинеты Клиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
 - соблюдать правила предосторожности при взаимодействии с источниками повышенной опасности (медицинское оборудование, изделия медицинского назначения, лекарственные препараты).
 - уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
 - бережно относиться к имуществу МЦ «РАМБАМ»;
 - уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;
 - оказывать содействие МЦ «РАМБАМ» в оказании качественной медицинской помощи и надлежащему исполнению Договора на оказание платных медицинских услуг и (или) «Правил оказания платных медицинских услуг в Медицинское частное учреждение «Медицинский центр «Рамбам»»;
 - информировать МЦ «РАМБАМ» о необходимости отмены или изменении назначенного ему времени приема;
- 4.20. Иные права и обязанности МЦ «РАМБАМ» и Пациента в процессе оказания медицинской помощи изложены в Договоре на оказание платных медицинских услуг и (или) в «Правилах оказания платных медицинских услуг в Медицинское частное учреждение «Медицинский центр «Рамбам». «Правила оказания платных медицинских услуг в Медицинское частное учреждение «Медицинский центр «Рамбам» являются локальным нормативным актом МЦ «РАМБАМ», который находится в доступной форме в доступном месте – на информационном стенде МЦ «РАМБАМ».

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И МЧУ «РАМБАМ»

- 5.1. Договором оказания платных медицинских услуг и «Правилами оказания платных медицинских услуг в Медицинское частное учреждение «Медицинский центр «Рамбам» 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 недостижении заявленных в претензии требований.
- 5.2. В случае конфликтных или иных сложных ситуаций и вопросов Пациент (представитель Пациента) имеет право непосредственно обратиться к Директору- Главному врачу по понедельникам с 11:00 до 13:00 или Заместителю Главного врача по медицинской части в будние дни с 10.00 до 13.00, 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 письменной форме, что фиксируется в Журнале регистрации входящей документации.
- 5.3. В случае необходимости проведения оценки качества и эффективности лечебно-диагностических мероприятий, МЦ «РАМБАМ» проводит внутреннюю проверку качества оказанной медицинской помощи с участием Врачебной Комиссии МЦ «РАМБАМ» в соответствии с «Положением о контроле качества и безопасности медицинской деятельности в Медицинское частное учреждение «Медицинский центр «Рамбам».
- 5.4. Письменный ответ Пациенту МЦ «РАМБАМ» дается в следующий срок:
- в течение 10 дней со дня получения обращения - в случае обращения Пациента, являющегося потребителем медицинских услуг МЦ «РАМБАМ»;
 - в разумный срок (в течение 30 дней) со дня получения обращения - в случае обращения гражданина, не являющегося потребителем медицинских услуг МЦ «РАМБАМ», равно как или представителем Пациента;
- 5.5. Ответ должен содержать аргументированную информацию о признании/не признании МЦ «РАМБАМ» обоснованности претензии Пациента. В первом случае Пациенту предлагаются варианты удовлетворения претензии с подписанием соглашения об урегулировании споров. Во втором случае за МЦ «РАМБАМ» также остается право предложить Пациенту какие-либо 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 МЦ «РАМБАМ», (а не поступило по почте), а также была проведена проверка документов, удостоверяющих личность, статус и полномочия заявителя. Выдача ответа на претензию фиксируется в Журнале регистрации исходящей документации. В случае неявки Пациента для получения ответа в установленный срок, ответ может быть отправлен ему по почте по адресу, указанному им в обращении и (или) имеющемуся в информационной базе МЦ «РАМБАМ».
- 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. Разногласие (спор, конфликт), в отношении которого стороны достигли соглашения, подлежит оформлению соглашения о досудебном урегулировании спора (претензии).
- 5.9. Также в качестве одного из способов досудебного урегулирования споров по взаимному согласию сторон (Пациента и МЦ «РАМБАМ») 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 МЦ «РАМБАМ» (главного врача, заместителя главного врача) и удостоверена им.