

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор

В.А. Фарманян

Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг ООО «Клиника Косметологии»

Настоящие правила определяют внутренний распорядок в ООО «Клиника Косметологии» права и обязанности пациентов. Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011г. № 323 ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», Федеральным Законом «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29.11.2010г № 326-ФЗ, письмом МЗ РФ от 04.04.2005г. №734/МЗ-14 «О порядке хранения амбулаторной карты», Постановлением главного санитарного врача РФ от 18 мая 2010 года № 58 Об утверждении Сан-ПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность», Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации.

1. Общие положения

- 1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее - Правила) ООО «Клиника Косметологии» (далее - Учреждение) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Учреждением.
- 1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями директора Учреждения и иными локальными нормативными актами.
- 1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медико-санитарной помощи надлежащего объема и качества.
- 1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
 - порядок обращения пациента в Учреждение;
 - права и обязанности пациента;
 - порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;
 - порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
 - график работы Учреждения и его должностных лиц;
 - информацию о платных медицинских услугах;
- 1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте, а также размещаться на официальном сайте учреждения в сети Интернет.

2. Порядок обращения пациентов в Учреждение

сетью
сети Ин.

2.1. Учреждение оказывает первичную медико-санитарную помощь. Первичная медико-санитарная помощь оказывается населению за счет средств граждан и организаций.

2.2. При состояниях, требующих оказания неотложной медицинской помощи, помощь оказывается врачом-специалистом по профилю медицинской услуги, находящимся на рабочем месте в момент обращения гражданина. При необходимости срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в отделение скорой медицинской помощи по сотовому телефону 112, стационарному телефону 03.

2.3. Медицинская помощь населению осуществляется непосредственно в Учреждении или на дому.

2.4. В Учреждении медицинская помощь оказывается ежедневно в рабочие часы клиники.

2.5. В праздничные дни приём населения осуществляется по графику учреждения.

2.6. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис (для владельцев от страховых организаций). В регистратуре учреждения при первичном обращении на пациента оформляется медицинская карта, в которую вносятся сведения о пациенте в соответствии с утвержденной формой медицинской документации, оформляется информированное добровольное согласие на медицинские вмешательства при получении первичной медико-санитарной помощи, договор на предоставляемые услуги. В медицинскую карту амбулаторного больного, вносятся следующие сведения о пациенте:

- фамилия, имя, отчество (полностью);
- пол;
- дата рождения (число, месяц, год);
- адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт, регистрационное свидетельство для инвалидов); П серия и номер паспорта;
- страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС);
- контактный номер телефона (личный и по желанию — доверенного лица).

2.7. Прием по системе ДМС неприкрепленного населения осуществляется только после согласования с представителями страховой организации.

2.8. Медицинская карта, наряду с другими медицинскими документами относится к первичным медицинским документам и хранится в учреждении. Учреждение несет ответственность за сохранность медицинских документов, условия и сроки их хранения. Пациент же реализует свои права на информацию о состоянии его здоровья в соответствии со ст. 22 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (в том числе имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов). Согласно Приказа от 04.03.1997 № 77 «О возврате и порядке хранения медицинских карт в амбулаторных учреждениях» медицинская карта

амбулаторного больного должны храниться непосредственно в амбулаторно-поликлиническом учреждении. Выдача медицинских карт на руки пациента возможна только с разрешения администрации Учреждения (главный врач) по личному заявлению пациента. Самовольное изъятие амбулаторной карты и вынос ее за пределы Учреждения не допускается.

2.9. Прием врачом может осуществляться в день обращения пациента. Предварительная запись на прием врача через администратора по телефону: 84951978999

2.10. Согласно приказу Минздрава от 12.11.2021 года № 1050н, получив доступ к врачебной тайне могут близкие родственники, если иное не было написано в заявлении пациента.

2.11. Время на прием пациента врачом-специалистом определено с учетом действующих расчетных нормативов. При проведении совместных консультаций врачами-специалистами, в случае приема пациентов со сложной лечебно-диагностической ситуацией, при оказании врачом неотложной помощи приема может быть смещено относительно запланированного.

2.12. Информацию о времени приема врачей, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам пациент может получить в регистратуре в устной форме, в том числе по телефону, с помощью информационных стендов, расположенных в холле, а также с на официальном сайте учреждения: www.klinikams.ru.

2.13. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не удается разрешить самостоятельно врач-специалист учреждения, пациенту выдается направление на консультацию в специализированное учреждение.

2.14. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется с привлечением службы скорой медицинской помощи. Ожидание пациентом приезда бригады скорой медицинской помощи должно осуществляться в кабинете врача, под наблюдением.

2.15. При неблагоприятной санитарно-эпидемиологической ситуации администрация Учреждения вправе ограничить количество сопровождающих пациента.

3. Права и обязанности пациентов:

3.1. Права и обязанности граждан в сфере охраны здоровья установлены в ст. 3-26 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

3.2. Выдержки о правах и обязанностях пациентов, установленных федеральными законами, указанными в п.3.1 и п.3.2 размещаются на информационных стендах и на официальном сайте учреждения.

3.3. Кроме того, пациент обязан:

- соблюдать режим работы Учреждения;

- соблюдать правила внутреннего распорядка Учреждения;
- правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
- соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации о состоянии своего здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- бережно относиться к имуществу Учреждения;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность приема лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;

Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-противоэпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников медицинского центра, пациентов и посетителей в зданиях, служебных помещениях, а также на территории ФГБУ «ФНЦИ» Минздрава России **ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

- проносить в здания и кабинеты Учреждения огнестрельное, газовое и иное оружие, ядовитые радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, токсичные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя или его применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- проносить крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т. п.);
- мусорить в помещениях и на территории Учреждения, бросать на пол, вонючки и раковины использованные марлю, вату и другой мусор, выбрасывать мусор из окон и кормить пищевыми отходами птиц;
- находиться без сменной обуви (бахил), в головных уборах, верхней одежде;
- находиться в служебных помещениях, помещениях, в которых осуществляются ремонтные работы;
- курение в помещениях Учреждения;

- приносить, употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства в помещениях Учреждения;
- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- выносить из Учреждения медицинские документы, полученные для обследования, изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информацией о пациентах; размещать в помещениях и на территории объявления без разрешения администрации;
- производить аудио, фото и видеосъемку в которых возникает риск нарушения врачебной тайны в отношении других пациентов и посетителей Учреждения;
- представителям средств массовой информации проводить аудио, фото и видеосъемку без согласования с администрацией;
- находиться в служебных помещениях Учреждения без согласования с соответствующим должностным лицом;
- выполнять функции торговых агентов и находиться в помещениях Учреждения, за исключением организаций, имеющих официальный договор заключенный с медицинским центром;
- оставлять в гардеробе в верхней одежде деньги, ценные вещи, в противном случае администрация за сохранность денег и ценных вещей, оставленных в гардеробе, ответственности не несет;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Учреждения;
- громко разговаривать, шуметь;
- посещать Учреждение с животными.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Учреждением

Порядок рассмотрения жалоб и обращений регламентирован Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

- 4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководителю Учреждения, где оказывается медицинская помощь, в администрацию Учреждения, к главному врачу в установленные часы приема, или направить письменное заявление на почту info@klinikams.ru.
- 4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.
- 4.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.7. Письменное обращение, поступившее в администрацию Учреждения, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Учреждения, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Пациент имеет право получить в доступной для него форме, имеющей значение в Учреждении, 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.

5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медработниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.

5.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация сообщается в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.4. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

5.5. Пациент имеет право на основании письменного заявления получать от Учреждения состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинской документации в порядке и сроки, установленные действующим законодательством.

5.6. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов о законном представительстве.

5.7. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет ^{особую} врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

6. График работы Учреждения и его должностных лиц

6.1. График работы Учреждения и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Учреждения в соответствии с нормами ^{трудового} права (www.klinikams.ru/)

6.2. Режим работы Учреждения и его должностных лиц определяет время ^{нахождения} окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

6.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы), график и ^{режим} работы устанавливаются и утверждаются в ПВТР генеральным директором Учреждения.

6.4. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или ^{директором}, осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема ^{можно} узнать в регистратурах в устной форме, в том числе по телефону 8495978999.

Собрано

Собрано

Собрано

Собрано

Собрано

Собрано

Собрано

Собрано

Собрано