

Согласовано:

Главный врач

ООО «Семейная Клиника»

_____ **Бобрышева Е.В.**

Утверждаю:

Генеральный директор

ООО «Семейная Клиника»

_____ **Суржикова В.В.**

«01» сентября 2023г.

Правила внутреннего распорядка для пациентов

ООО «Семейная Клиника».

1. Общие положения.

1.1 Правила внутреннего распорядка **ООО «Семейная Клиника»** для пациентов (далее — «Правила») являются локальным нормативно-правовым актом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, права, обязанности и правила поведения пациента во время нахождения в **ООО «Семейная Клиника»** (далее — «клиника»), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений — пациентом (его представителем, потребителем, заказчиком), клиникой и ее сотрудниками.

1.2 Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в клинику, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской услуги надлежащего объема и качества.

С правилами внутреннего распорядка клиники пациенты могут ознакомиться без ограничений.

1.3 Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в клинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между организацией и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы клиники и ее должностных лиц;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;

Правила внутреннего распорядка клиники для пациентов должны быть доступны пациенту, вывешиваются на информационном стенде и на официальном сайте.

2. Порядок обращения пациентов в клинику

2.1. В клинике пациентам в соответствии с договором оказывается первичная медико-санитарная и специализированная помощь на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности.

2.2. В клинику обращаются пациенты, нуждающиеся в плановом специализированном квалифицированном обследовании и лечении.

2.3. В случаях обращения граждан в состоянии, требующем срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью), оказывается первая медицинская помощь медперсоналом клиники в пределах имеющихся возможностей,

проводится организация вызова бригады скорой медицинской помощи с последующим направлением в лечебное учреждение по профилю возникшего состояния.

2.4. Особенности внутреннего распорядка клиники при оказании амбулаторной медицинской помощи.

2.4.1. Прием пациентов (за наличный расчет, или по договору добровольному медицинскому страхованию), поступающих в клинику проводится в кабинетах, где созданы все необходимые условия для своевременного осмотра, обследования и оказания медицинских услуг. При обращении в клинику пациент предоставляет направление от страховой компании (ДМС), либо медицинские услуги предоставляются пациенту по его инициативе.

2.4.2. Верхняя одежда оставляется в гардеробе.

2.4.3. При первичном обращении пациент представляет документ, удостоверяющий личность, **за исключением случаев анонимного обращения (сведения о пациенте фиксируются со слов потребителя услуги)**. В регистратуре клиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного (форма 025/у), в которую вносятся сведения о пациенте. В момент оформления амбулаторной карты, между пациентом и клиникой заключается договор об оказании платных медицинских услуг и информированное добровольное согласие на медицинскую услугу, соглашение об объемах и условиях оказываемых платных медицинских услуг и о персонифицированных данных.

Медицинская карта пациента является собственностью клиники и хранится в регистратуре.

Не допускается самовольный вынос медицинской карты из клиники без разрешения руководства клиники.

2.4.4. Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам и медицинские манипуляции осуществляется:

- при непосредственном обращении;
- по телефону;
- через сайт клиники;
- по гарантийным письмам страховых компаний (ДМС).

2.4.5. Информация о расписании работы врачей публикуется на сайте клиники, и размещается на стенде клиники.

2.4.6. Непосредственно перед приемом врача пациент обязан обратиться в регистратуру.

2.4.7. Медицинские услуги организуются и оказываются:

- а) в соответствии с положением об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, которое утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации;
- б) в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, утверждаемыми Министерством здравоохранения Российской Федерации;
- в) на основе клинических рекомендаций;
- г) с учетом стандартов медицинской помощи, утверждаемых Министерством здравоохранения Российской Федерации (далее - стандарт медицинской помощи);
- д) в соответствии номенклатуре медицинских услуг, утверждаемой Министерством здравоохранения Российской Федерации, и могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи либо в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, а также в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи, по письменному согласию потребителя и (или) заказчика.

2.4.8. Пациент подписывает информированное согласие на медицинское вмешательство, в соответствие со ст. 20 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан».

2.4.9. В случае отказа от медицинского вмешательства, пациент подписывает отказ в соответствие со ст. 20 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан».

2.4.10. Медицинская карта пациента после окончания лечения оформляется и сдается на хранение в медицинский архив клиники.

2.4.11. За нарушение режима и правил внутреннего распорядка клиники пациенту может быть отказано в предоставлении медицинской услуги, в соответствии со ст. 70 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан».

Нарушением считается:

- а) грубое или неуважительное отношение к персоналу и другим пациентам клиники;
- б) неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру по неуважительной причине;
- в) несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- г) прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- д) одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача;
- е) отказ от направления или несвоевременная явка.

3. Права и обязанности пациентов

(в соответствии с Законом РФ «Об основах охраны здоровья граждан»)

3.1. При обращении за медицинской услугой и ее получении **пациент имеет право на:**

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской услуги;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской услуги;
- обследование, лечение и нахождение в клиники в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- выбор лечащего врача, при его согласии, с разрешения руководителя клиники (ее структурного подразделения);
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской услуги, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам клиники, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской услугой, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности клиники.

3.2. Пациент обязан:

- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в клинике;
- бережно относиться к имуществу клиники и других пациентов;
- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской услуги;

- уважительно относиться к другим пациентам;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую услугу, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- выполнять медицинские предписания (прием лекарственных препаратов, режим, и в том числе рекомендуемую врачом диету);
- своевременно явиться на прием к врачу или на процедуру;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской услуги;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (обувать бахилы и оставлять верхнюю одежду в гардеробе);
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (душ, санузел);
- соблюдать правила запрета распития спиртных напитков и нахождение в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и клиникой

4.1. Споры, возникшие между пациентом и клиникой, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации, на основании Постановления Правительства РФ от 11 мая 2023 года №736 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства РФ и признании утратившим силу постановления Правительства РФ от 04.10.2012г. №1006»

4.2. Защита прав потребителей осуществляется судом в соответствии со ст. 17. Закона РФ от 07.02.92 г. N 2300-I «О защите прав потребителей».

4.3. Защита прав пациента осуществляется в соответствии Федеральным законом от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

5. Соблюдение врачебной тайны и порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

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

5.2. Врачам и всему персоналу клиники запрещается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

5.3. С письменного согласия гражданина или его законного представителя допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения пациента и в иных целях.

5.4. Пациент клиники 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 услуги, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской услуги.

5.5. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту только лечащим врачом, принимающим непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших возраста, установленного в части 2 статьи 54 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан», и граждан, признанных в установленном

законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

5.6. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, 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.

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

5.8. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

6. Время работы клиники

6.1. График работы врачей ежемесячно утверждается главным врачом, публикуется на сайте клиники и предоставляется пациентам без ограничений по первой просьбе.

График работы клиники: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 08.00 до 20.00
Суббота с 9.00 до 16.00

7. Информация о перечне видов медицинских услуг и порядке их оказания

7.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются в соответствии с частью 7 ст.84 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и ст.8-10 Закона РФ «О защите прав потребителя»;

Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 года №736 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства РФ и признании утратившим силу постановления Правительства РФ от 04.10.2012г. №1006»; Уставом ООО «Семейная клиника».

7.2. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя и (или) заказчика следующую информацию:

- а) перечень платных медицинских услуг, соответствующих номенклатуре медицинских услуг, с указанием цен в рублях;
- б) стандарты медицинской помощи и клинические рекомендации (при их наличии), с учетом и на основании которых (соответственно) оказываются медицинские услуги, путем размещения на сайте исполнителя (при наличии у исполнителя такого сайта) ссылок на "Официальный интернет-портал правовой информации" (www.pravo.gov.ru) и официальный сайт Министерства здравоохранения Российской Федерации, на котором размещен рубрикатор клинических рекомендаций, а также путем размещения указанных ссылок на информационных стендах;
- в) сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг;
- г) сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- д) график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;
- е) образцы договоров;
- ж) перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании платных медицинских услуг.

7.3 При заключении договора потребителю и (или) заказчику должна предоставляться в доступной форме информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

а) порядок оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи (при наличии), применяемые при предоставлении платных медицинских услуг, а также информация о возможности осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи;

б) информация о медицинском работнике, отвечающем за предоставление соответствующей платной медицинской услуги (его профессиональном образовании и квалификации);

в) другие сведения, относящиеся к предмету договора.

7.3.1. В договоре должна содержаться информация об уведомлении потребителя и (или) заказчика о том, что граждане, находящиеся на лечении, в соответствии с Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" **обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.**

7.3.2. Исполнитель доводит до потребителя и (или) заказчика информацию о форме и способах направления обращений (жалоб) в органы государственной власти и организации, а также сообщает почтовый адрес или адрес электронной почты, на которые может быть направлено обращение (жалоба).

В случае, если такая информация исполнителем не предоставлена, потребитель и (или) заказчик вправе направить обращение (жалобу) в любой форме и любым способом.

При предъявлении потребителем и (или) заказчиком требований, в том числе при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной медицинской услуги), исполнитель рассматривает и удовлетворяет заявленные требования (направляет отказ в удовлетворении заявленных требований) в сроки, установленные для удовлетворения требований потребителя Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей".

7.4. Расчеты с пациентами за оказание медицинских услуг осуществляется через кассу с выдачей пациенту квитанции об оплате, либо через расчеты со страховыми компаниями или организациями и пр.

Нарушение Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемиологического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации. Вред, причиненный жизни или здоровью пациента в результате оказания платных медицинских услуг ненадлежащего качества, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.