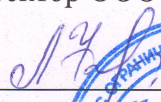


УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Частная клиника»



«01» сентября 2023 г.

Фокина Л. А.



Положение

Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Частная клиника»

Дата ввода в действие «01» сентября 2023 года.

Разработал:

Директор ООО «Частная клиника»

Фокина Л. А.

«15» августа 2023 г.

1. Общие положения.

1.1 Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Частная клиника» (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 на территории ООО «Частная клиника», а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений — пациентом (его законным представителем) и сотрудниками ООО «Частная клиника».

1.2 Настоящие Правила разработаны согласно Федеральному Закону РФ № от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Закону РФ от 07.02.92 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей» в целях реализации прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3 Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациентов в ООО «Частная клиника»;
- особенности внутреннего распорядка ООО «Частная клиника» при оказании медицинской помощи в амбулаторных условиях;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтов между пациентом и клиникой;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;
- ответственность пациента за нарушение настоящих Правил.

С Правилами можно ознакомиться на информационном стенде и в регистратуре клиники, на сайте в сети Интернет klseversk.su.

2. Порядок обращения пациентов в ООО «Частная клиника».

2.1 В ООО «Частная клиника» медицинские услуги оказываются согласно Лицензии на осуществление медицинской деятельности № ЛО-70-01-002722 от 03.06.2020, выданной Комитетом по лицензированию Томской области:

- при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях;
- при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях;
- при проведении медицинских экспертиз по: экспертизе временной нетрудоспособности.
- медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях, не предусматривающих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения, в том числе на дому при вызове медицинского работника.

2.2 Прием специалистами осуществляется по предварительной записи пациентов в регистратуре ООО «Частная клиника» либо лично при обращении, либо по телефонам 8(3823)981080, +7 952 15750 66.

2.3 В случаях обращения граждан в состоянии, требующем срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью), медицинские работники ООО «Частная клиника» оказывают экстренную медицинскую помощь в пределах имеющихся возможностей, организуют вызов бригады скорой медицинской помощи с последующим

направлением в лечебное учреждение по профилю возникшего состояния.

2.4 Пациенты, застрахованные по программе ДМС, при обращении в ООО «Частная клиника», предоставляют страховой полис ДМС, паспорт или иной документ, удостоверяющий личность. В этом случае согласование медицинских услуг со страховой компанией производится в установленном порядке согласно программе обслуживания, утвержденной между ООО «Частная клиника» и страховой компанией.

2.5 В остальных случаях медицинские услуги пациентам ООО «Частная клиника» предоставляются за плату по ценам согласно действующему прейскуранту. Оказание платных медицинских услуг осуществляется в соответствии с Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации № 736 от 11.05.2023 года.

С пациентом заключается Договор об оказании платных медицинских услуг. **Перед заключением договора** пациенту предоставляется возможность ознакомиться с **Правилами внутреннего распорядка ООО «Частная клиника» (далее - Правила)**; подписание вышеуказанного договора означает, что пациент с Правилами ознакомлен и обязуется их выполнять.

3. Особенности внутреннего распорядка ООО «Частная клиника» при оказании медицинской помощи в амбулаторных условиях.

3.1 Медицинская помощь в ООО «Частная клиника» осуществляется на основании предварительной записи в соответствии с графиком работы специалистов. Возможно оказание медицинских услуг пациентам в порядке живой очереди в случае острой необходимости и предварительной согласованности с пациентом. Преимущество отдается пациентам, явившимся своевременно по предварительной записи, вне зависимости от наличия живой очереди к специалисту. Есть вероятность смещения запланированного времени приёма в случае острой необходимости увеличения объёма лечения, особой сложности обращения, оказания экстренной, неотложной медицинской помощи.

В случае невозможности явки пациент обязуется уведомить заблаговременно регистратуру (не менее чем за 2 часа).

3.2 Информация о расписании работы врачей размещена на информационных стендах ООО «Частная клиника» и предоставляется пациенту сотрудниками регистратуры.

3.3 Непосредственно перед приемом врача пациент обязан обратиться в регистратуру. Приём пациентов в возрасте до 14 лет (включительно), лиц страдающих наркоманией - до 15 лет (включительно), осуществляется в присутствии родителей или других законных представителей пациента.

Договор на оказание платных медицинских услуг в отношении лиц, не достигших 18 лет и не признанных в установленном порядке эмансипированными, заключается от имени законных представителей.

3.4 **При обращении в ООО «Частная клиника» пациент представляет паспорт или иной документ, удостоверяющий личность.** В регистратуре ООО «Частная клиника» при первичном обращении на пациента заводится Медицинская карты пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях форма №025у, в которую вносятся сведения о пациенте в объеме согласно требованиям приказа Министерства здравоохранения РФ, утверждающего порядок заполнения медицинской документации.

Медицинская карта пациента является собственностью ООО «Частная клиника» и хранится в регистратуре. Медицинские карты пациентов, не посещающих ООО «Частная клиника» в течение 3-х лет, передаются на хранение в медицинский архив ООО «Частная клиника».

3.5 Нахождение в кабинете врача сопровождающих пациента лиц, за исключением категорий пациентов, указанных в пункте 3.3, допускается только с **разрешения** лечащего врача и при условии выполнения всех требований и указаний врача или иного медицинского персонала.

3.6 Категорически **запрещается** пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований или консультации врача.

3.7 Оказание медицинской помощи пациентам осуществляется ТОЛЬКО при условии подписания последним информированного согласия на медицинское вмешательство, в соответствии со ст. 20 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан».

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

3.9 В связи с необходимостью предварительного ознакомления с большим объемом документов до начала оказания пациенту медицинской помощи, а также в связи с установленными действующим законодательством правилами оформления первичной медицинской документации и правилами оказания платных медицинских услуг пациенту необходимо подходить заблаговременно до начала приема не менее чем за 10 минут. В противном случае ООО «Частная клиника» не гарантирует прием пациента в назначенное время.

3.10 В случае опоздания пациента на прием ООО «Частная клиника» свыше, чем на 15 минут (в том числе, в случае, если пациент подошел непосредственно перед приемом, что не позволило оформить с Пациентом договорные взаимоотношения и/или заполнить первичную медицинскую документацию) ООО «Частная клиника» имеет право перенести прием на другое время.

3.11 Приемы лечащих врачей ООО «Частная клиника» подразделяются на первичные и повторные. Повторным приёмом (осмотром, консультацией) врача считается приём тем же специалистом в рамках одного и того же случая лечения (то есть, в связи с одним и тем же заболеванием) в течение 30 дней, начиная с даты первичного приёма. Исключение составляют случаи, когда лечащий врач в протоколе первичного или предыдущего повторного приёма указал дату явки на повторный приём позже, чем через 30 дней после даты первичного приёма (при условии, что пациент явился в назначенную дату +/-3 рабочих дня). Не является повторным обращение к врачу одной и той же специальности с разными заболеваниями в течение 30 дней, начиная с даты первичного приёма, в связи с заболеванием, возникшим первым.

Не являются повторными приемы специалиста с профилактической целью, приемы детских-специалистов с целью динамического наблюдения за развитием ребенка в декретированные сроки или приемы специалистов в связи с вакцинацией, необходимостью выдачи справок, медицинских заключений, оформлением санаторно-курортных карт.

3.12 Экспертиза временной нетрудоспособности производится лечащим врачом в соответствии с порядком выдачи листков нетрудоспособности, а в отдельных случаях - врачебной комиссией.

4. Права и обязанности пациентов.

(в соответствии с Федеральным Законом РФ № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан»)

4.1 При обращении в ООО «Частная клиника» за медицинской помощью и ее получении **пациент имеет право:**

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в ООО «Частная клиника» в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- выбор лечащего врача;
- 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;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью в ООО «Частная клиника», состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- отказ от медицинского вмешательства;
- получение информации о своих правах и обязанностях;
- подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности ООО «Частная клиника»;
- обращение с жалобой к должностным лицам ООО «Частная клиника».

4.2 Пациент обязан:

- оплатить ООО «Частная клиника» стоимость медицинских услуг, рассчитанных по действующему на момент оказания услуг прейскуранту;
- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и настоящие Правила;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, 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, рекомендуемую врачом диету и т.д.);
- своевременно являться на прием к врачу или на процедуру;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы, в т.ч. обувать бахилы и оставлять верхнюю одежду в гардеробе;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями в санузлах;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских организациях, правила запрета распития спиртных напитков и нахождения в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения в медицинских организациях;

- бережно относиться к имуществу ООО «Частная клиника» и других пациентов;
- уважительно относиться к другим пациентам, медицинским работникам ООО «Частная клиника» и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- соблюдать общественный порядок; не допускать нарушение общественного порядка, выражающее явное неуважение к персоналу ООО «Частная клиника» и/или к другим пациентам, сопровождающееся нецензурной бранью в общественном месте, а равно уничтожением или повреждением имущества ООО «Частная клиника» (статья 20.1 КоАП РФ «Мелкое хулиганство»).

5. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и ООО «Частная клиника».

5.1 Споры, возникшие между пациентом и ООО «Частная клиника», разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2 Разрешение конфликта осуществляется в соответствии с Положением о порядке рассмотрения обращений граждан в ООО «Частная клиника». Разрешение конфликтов относительно качества оказанной медицинской помощи осуществляется путем передачи претензии на рассмотрение врачебной комиссии, созданной ООО «Частная клиника», в соответствии с Положением о врачебной комиссии с участием Заказчика и (или) его представителя.

5.3 В случае недостижения соглашения между сторонами в результате работы врачебной комиссии, разрешение конфликта осуществляется в судебном порядке.

5.4 Защита прав потребителей осуществляется судом в соответствии со ст. 17. Закона РФ от 07.02.92 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей».

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

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

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

6.2 Врачам и всему персоналу ООО «Частная клиника» запрещается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

6.3 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 и в иных целях.

6.4 Пациент ООО «Частная клиника» имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся 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.

6.5 Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное

участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, в возрасте до 14 лет (включительно), лиц страдающих наркоманией - до 15 лет (включительно), осуществляется в присутствии родителей или других законных представителей пациента и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям. В отношении лиц, достигших возраста, установленного частью 2 статьи 54 настоящего Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан», но не приобретших дееспособность в полном объеме, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям до достижения этими лицами совершеннолетия. (Ст. 22 Федерального закона № 323 «Об основах охраны здоровья граждан»)

6.6 Информацию о состоянии здоровья не предоставляют пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания, информацию сообщают в деликатной форме пациенту 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.

6.7 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.

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

6.9 Порядок ознакомления с первичной медицинской документацией в ООО «Частная клиника», порядок предоставления копии медицинской карты, а также порядок получения медицинской карты с целью ознакомления с ней специалистов иных медицинских организаций регулируется «Положением о порядке рассмотрения обращения граждан в ООО «Частная клиника»».

6.10 Информация, составляющая врачебную тайну, предоставляется пациенту только при условии его личного обращения в ООО «Частная клиника», либо его представителю при условии оформления нотариально доверенности, в которой отдельной строкой будет звучать право получения данным лицом сведений и документов, составляющих врачебную тайну.

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 Законом РФ «О защите прав потребителя» от 07.02.2002 г. № 2300-1; постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 №7 36 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг" и лицензиями на осуществление медицинской деятельности.

7.2 Платные услуги предоставляются по ценам в соответствии с действующими прейскурантами медицинских услуг, утверждёнными директором ООО «Частная клиника».

ООО «Частная клиника» имеет право устанавливать системы скидок при соблюдении особых условиях.

7.3 Информация о видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления размещены на сайте в сети

Интернет klseversk.su, информационных стендах или предоставляются пациенту по первому требованию работниками регистратуры.

7.4 Расчеты с пациентами за оказание медицинских услуг осуществляется через кассу, либо в безналичном порядке, либо через расчеты со страховыми компаниями.

8. Ответственность пациента за нарушение настоящих Правил.

8.1 При несоблюдении пациентом Правил внутреннего распорядка в ООО «Частная клиника», ведущем к нарушению лечебно-охранительного, санитарно-эпидемиологического режимов и дестабилизации работы организации, к пациенту могут быть применены меры воздействия в соответствии с существующим законодательством Российской Федерации.

8.2 При несоблюдении пациентом Правил внутреннего распорядка ООО «Частная клиника», которое повлекло за собой отказ лечащего врача от наблюдения за пациентом и его лечением при условии, что это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, а также, в случае невозможности замены лечащего врача в связи с отсутствием иных медицинских работников, организация, заключившая договор с пациентом вправе заявить отказ от исполнения договора на оказание платных медицинских услуг и отказать пациенту в дальнейшем предоставлении медицинских услуг.