



УТВЕРЖДЕНО:

Директор ООО «Частная практика»
Сальникова Е.А.

17 января 2023 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ООО «ЧАСТНАЯ ПРАКТИКА»

Настоящие правила определяют внутренний распорядок в ООО «Частная практика» (далее – Клиника), права и обязанности пациентов.

Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011г. № 323 ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 г. № 736 “Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006”.

1. Общие положения.

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации, поведение посетителя в Клинике, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Клиникой.

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом 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 клинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- график работы Клиники и ее должностных лиц;
- ответственность за нарушение настоящих Правил.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте, информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в учреждении на видном месте, размещена на сайте медицинской организации.

2. Порядок обращения пациентов в клинику

2.1. Медицинские услуги оказываются по предварительной записи. Для получения медицинской помощи Пациент может обратиться по телефону, либо лично к администраторам Клиники.

2.2. При первичном обращении пациент обязан предоставить документ, удостоверяющий личность (паспорт). Оказание услуг осуществляется на основании договора об оказании платных медицинских услуг.

2.3. Администратор Клиники при первичном обращении Пациента оформляет медицинскую карту амбулаторного больного. Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в Клинике.

2.4. При первичном обращении Пациента в Клинику, администратор также предоставляет для подписания письменное согласие пациента (его законного представителя) на обработку персональных данных.

В случае отказа пациента (его законного представителя) от подписания согласия на обработку персональных данных, оказание медицинских услуг осуществляется без такового, в связи с тем, что Клиника имеет право обрабатывать персональные данные потребителя для исполнения договора.

2.5. Клиника не оказывает медицинские услуги в рамках обязательного медицинского страхования. Для получения медицинских услуг в рамках ОМС, пациенту необходимо обратиться в лечебно-профилактическое учреждение, работающее в системе обязательного медицинского страхования. Подписывая договор об оказании платных

медицинских услуг, Пациент (представитель пациента) письменно предупреждаются о возможности получить услуги по ОМС.

2.6. Время на прием Пациента врачами Клиники определено с учетом действующих в Клинике расчетных нормативов. При проведении консилиумов, совместных консультаций врачами-специалистами время приема может быть смещено. В случае заболевания лечащего врача и/или возникновения других чрезвычайных обстоятельств, администратор Клиники предупреждает об этом пациента при первой возможности по указанному им контактному телефону.

2.7. Пациенту необходимо являться на прием к врачу в назначенное время. Если пациент не может прийти в назначенное время, необходимо минимум за 1 сутки предупредить об этом администратора Клиники. В случае неявки Пациента на приемы более трех раз подряд без обоснованных причин, Клиника оказывает услуги такому Пациенту по предоплате, размером в 50% от планируемого лечения.

3. Права и обязанности граждан:

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

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

- 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 учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- 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 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.

3.2. Пациент (законный представитель пациента) обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников клиники;
- соблюдать установленный порядок деятельности клиники и нормы поведения в общественных местах;

- посещать клинику в соответствии с установленным графиком назначенного времени приёма и работы клиники;
- при посещении клиники надевать на обувь бахилы;
- не вмешиваться в действия лечащего врача во время приёма, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- бережно относиться к имуществу клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях клиники;
- соблюдать правила пожарной безопасности;

3.3. Пациентам, их законным представителям, а также посетителям Клиники, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Клиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, **запрещается:**

- иметь при себе предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение(использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- приходить в клинику с домашними и любыми другими животными;
- находиться в служебных помещениях клиники без разрешения сотрудников клиники;
- громко разговаривать, шуметь;
- выносить из клиники имущество и документы, полученные для ознакомления без разрешения сотрудников клиники;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, а также из папок информационных стендов без разрешения сотрудников клиники;
- размещать в клинике объявления без разрешения администрации Клиники;
- производить фото- и видеосъёмку без предварительного разрешения администрации клиники;
- выполнять клинике функции торговых агентов, представителей;
- приходить на приём к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении.
- приходить на прием с едой, напитками.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой.

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006г. № 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 Клиники согласно графику приема граждан или обратиться к руководству Клиники в письменном виде.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. 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. 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 руководства, 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 руководству Клиники, рассматривается в течение срока, установленного законодательством РФ.

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

5. График работы Клиники и ее должностных лиц.

5.1. График работы Клиники и ее должностных лиц определяется приказами руководства Клиники.

5.2. Режим работы Клиники и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам.

5.3. Прием населения (пациентов и их законных представителей) руководителем клиники либо его заместителем осуществляется в установленное время приема. Информацию о времени приема можно узнать по телефону, на стойке администратора либо на сайте Клиники.

5.4. Режим работы Клиники утверждается руководителем.

6. Ответственность за нарушение настоящих Правил

6.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

6.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Клиники, неисполнение законных требований работников Клиники, причинение вреда деловой репутации Клиники, а также материального ущерба имуществу Клиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.