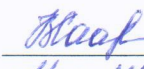


Утверждаю:
Директор
ООО «ПРЕВЕНТА-ЛАБ»

 /Саакян В. В./
« 11 » ~~ноября~~ 2021 года

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ (ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ)

1. Общие положения

- 1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов и посетителей медицинской организации - ООО «ПРЕВЕНТА-ЛАБ» (далее – «Клиника»), а также иные вопросы, возникающие между пациентом (законным представителем пациента) и Клиникой.
- 1.2. Настоящие Правила обязательны для пациентов, посетителей и иных лиц, находящихся на территории по месту нахождения Клиники.
- 1.3. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения: Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»; Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»; Федеральным законом Российской Федерации № 152-ФЗ от 27.07.2006 г. «О персональных данных»; Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативно-правовыми актами.
- 1.4. Настоящие Правила включают:
 - порядок обращения пациентов в Клинику;
 - права и обязанности пациентов;
 - порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
 - порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации;
 - порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой;
 - график работы Клиники и ее должностных лиц;
 - информацию о перечне видов медицинских услуг и порядке их оказания;
 - ответственность пациента за нарушение настоящих Правил.
- 1.5. Настоящие Правила размещены на информационном стенде (уголке потребителя) в доступном для пациентов и посетителей месте и на официальном сайте Клиники.

2. Порядок обращения пациентов в Клинику

- 2.1. Клиника является медицинской организацией, оказывающей платные медицинские услуги в соответствии с перечнем услуг, указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, ознакомиться с которой можно на информационном стенде (уголке потребителя).
- 2.2. В Клинику обращаются пациенты, нуждающиеся в плановом специализированном квалифицированном обследовании и лечении.
- 2.3. При обращении граждан в состоянии, требующем срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью), медицинские работники Клиники оказывают экстренную (неотложную) медицинскую помощь в пределах имеющихся возможностей, организуют вызов бригады скорой медицинской помощи.

- 2.4. Прием пациентов производится в кабинетах Клиники, где созданы все необходимые условия для своевременного осмотра, обследования и предоставления качественных медицинских услуг.
- 2.5. При необходимости оказания медицинской помощи в амбулаторных условиях пациент обращается в сервисную службу (регистратуру) Клиники, обеспечивающую регистрацию пациентов на первичный прием к врачу. Предварительная запись на прием к врачу осуществляется как при непосредственном обращении пациента, так и по телефонам, указанным на информационном стенде (уголке потребителя), размещенном в Клинике, и на сайте Клиники в сети «Интернет». При записи на прием к врачу пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество, дату рождения и номер телефона. Клиника не оказывает медицинскую помощь в стационарных условиях.
- 2.6. В указанное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинских услуг. Непосредственно перед приемом врача пациент обязан обратиться в регистратуру Клиники. Опозданием на прием специалистов и диагностические исследования считается время в 10 минут. Если время опоздания пациента превышает 10 минут, пациенту предоставляется возможность ожидания приема в ближайшее свободное время, в порядке очереди.
- 2.7. При первичном обращении в Клинику пациент (его законный представитель) предоставляет документ, удостоверяющий личность. В регистратуре Клиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного и иные документы, установленные законодательством Российской Федерации. Одновременно с оформлением медицинской документации между пациентом и Клиникой заключается договор предоставления платных медицинских услуг, пациент знакомится с настоящими Правилами. Подписание договора означает, что пациент с настоящими Правилами ознакомлен и обязуется их выполнять.
- 2.8. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства, установленным Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны граждан Российской Федерации», является информированное добровольное согласие гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.
- 2.9. Пациенты без предварительной записи принимаются после пациентов с предварительной записью, либо в свободное время между приемами пациентов с предварительной записью.
- 2.10. Информацию о времени приема врачей всех специальностей с указанием часов приема и номеров кабинетов, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема граждан главным врачом Клиники, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - на информационном стенде, расположенном в помещениях Клиники, а также на сайте Клиники в сети «Интернет».
- 2.11. Для удобства пациентов Клиника может информировать пациентов о времени, дате приема и проводимых в Клинике рекламных акциях с помощью SMS-уведомления.
- 2.12. Медицинская карта пациента и иная медицинская документация является собственностью Клиники и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Клиники.
- 2.13. В зданиях и помещениях Клиники ведется видеонаблюдение, осуществляется аудио- и видеозапись, а в ходе предоставления медицинских услуг может выполняться фотосъемка (с целью фиксации результатов услуг). Подписывая договор предоставления платных медицинских услуг, пациент дает согласие на обработку и хранение биометрических персональных данных пациента, полученных в процессе ведения видеонаблюдения (аудио-, видеозаписи и фотосъемки).

3. Права и обязанности пациентов

3.1. Права и обязанности пациентов устанавливаются в соответствии с Федеральными законами от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

3.2. При обращении за медицинской помощью и ее получением 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, квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании медицинской помощи;
- качество и безопасность медицинской услуги;
- полную и достоверную информацию о медицинской услуге;
- предоставление медицинской услуги в установленный срок;
- выбор лечащего врача из числа работающих в Клинике и замену его в процессе лечения;
- обследование, диагностику, лечение и нахождение в Клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи, а также морального вреда;
- взыскание неустойки за просрочку оказания услуги;
- обращение в установленном порядке с жалобой к должностным лицам Клиники, должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение работниками Клиники 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 законодательством;
- предоставление в письменной форме своих предложений по совершенствованию деятельности Клиники.
- судебную защиту нарушенных прав пациента.

3.3. Пациент обязан:

- соблюдать настоящие Правила, иные локальные нормативные акты, действующие в Клинике и регламентирующие права пациентов;
- соблюдать режим работы Клиники, тишину, чистоту и порядок в помещениях Клиники;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- выполнять требования, предписания и рекомендации врача, немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- являться на приемы (в том числе профилактические) в установленное время, не допуская опозданий;
- в случае опоздания или невозможности явки на прием заблаговременно (не менее, чем за 12 часов до начала приема) ставить об этом в известность врача и/или администратора Клиники;
- выполнять предписания врача, своевременно сообщать врачу о прекращении назначенного лечения, об обращении к другим врачам по поводу возникших новых проблем;

- своевременно (до начала получения медицинской помощи) давать в установленном порядке информированное добровольное согласие;
- при посещении Клиники надевать на обувь бахилы или переобуваться в чистую сменную обувь;
- информировать медицинский персонал в случае непонимания или неполного понимания предстоящего вида медицинского вмешательства (в том числе в ходе получения информированного добровольного согласия);
- своевременно оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, а также отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- уважительно относиться к медицинскому и обслуживающему персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам и посетителям Клиники;
- бережно относиться к имуществу Клиники, других пациентов и посетителей;
- исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить об этом персоналу Клиники;
- оплатить Клинике стоимость медицинских услуг по действующему на момент оказания услуг прейскуранту, по факту обращения;
- представлять лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, полную достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

3.4. Пациентам и посетителям Клиники **запрещается**:

- находиться на территории Клиники в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- курить в неустановленных местах – рядом со зданием, на крыльце, в здании и помещениях Клиники;
- распивать на территории Клиники спиртные напитки, употреблять наркотические средства, психотропные и иные токсические вещества;
- оставлять малолетних детей без присмотра. Несовершеннолетние в возрасте до 15 лет могут находиться на территории Клиники только в сопровождении родителей, близких родственников или иных законных представителей.
- появляться на территории Клиники в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения (в том числе при сопровождении несовершеннолетних пациентов);
- выносить с территории Клиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать документы из медицинских карт, со стендов и/или из папок информационных стендов.

3.5. Во исполнение положений Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», в целях сохранения и защиты врачебной тайны пациентов и их персональных данных, на территории Клиники (во всех помещениях, включая подсобные помещения и коридоры) пациентам и посетителям запрещается вести фото- и видеосъемку без предварительного согласования с уполномоченным представителем Клиники.

3.6. На период действия режима повышенной готовности, введенного в связи с пандемией новой коронавирусной инфекции, в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 19.03.2020 г. № 198 «О временном порядке организации работы медицинских организаций в целях реализации мер по профилактике и снижению рисков распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19», Постановлениями Главного государственного санитарного врача Российской Федерации, **пациенты и посетители Клиники обязаны**:

- 1) До начала приема предоставить достоверные данные о себе путем заполнения Анкеты-опросника (эпидемиологической анкеты) по форме, действующей в Клинике.

- 2) Проходить термометрию (измерение температуры тела).
- 3) Обрабатывать руки антисептическим раствором согласно указаниям персонала Клиники.
- 4) По требованию персонала Клиники надеть медицинскую маску и оставаться в ней в течение времени, обозначенного работниками Клиники.
- 5) В течение всего времени пребывания в Клинике (за исключением выполнения медицинских вмешательств) находиться на расстоянии не менее 1,5 метров от других людей (включая персонал Клиники).
- 6) Выполнять правила, действующие в Клинике, а также рекомендации и пожелания персонала Клиники, связанные с профилактикой коронавирусной инфекции.

4. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

- 4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии, форме лечащим врачом или иными должностными лицами Клиники. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи только с письменного согласия пациента.
- 4.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю на основании подтверждающих документов об установлении опеки.
- 4.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.
- 4.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации пациента, составляет врачебную тайну и не может предоставляться третьим лицам без письменного согласия пациента (его законного представителя).
- 4.5. В соответствии со статьей 3 Федерального закона от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных» информация, содержащаяся в амбулаторной карте, является персональной информацией пациента, и лица, виновные в нарушении требований настоящего закона, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

5. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации

- 5.1. Выдача справок, выписок из медицинской документации, медицинские заключения производится в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации.
- 5.2. Справки, выписки из медицинской документации, медицинские заключения выдаются пациентам (их законным представителям) при их личном обращении за получением указанных документов в Клинику при предъявлении документа, удостоверяющего личность.
- 5.3. В случаях, предусмотренных Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», медицинские заключения выдаются без согласия пациента или его законного представителя органам, организациям, суду, имеющим право на получение сведений о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иных сведений, полученных при его медицинском обследовании и лечении, которые составляют врачебную тайну.
- 5.4. Справки выдаются лечащим врачом или другими врачами-специалистами, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении пациента, на основании записей в медицинской документации пациента либо по результатам медицинского обследования.
- 5.5. Медицинские заключения выдаются гражданам по результатам проведенных медицинских освидетельствований, медицинских осмотров, диспансеризации, решений, принятых врачебной комиссией, а также в иных случаях, когда законодательством Российской Федерации предусматривается наличие медицинского заключения.