Общество с ограниченной ответственностью «Многопрофильный клинический госпитальный центр оториноларингологии и эстетической медицины» (ООО «МКГЦ оториноларингологии и эстетической медицины»)	УТВЕРЖДАЮ: Директор ООО «МКГЦ оториноларингологии и эстетической медицины» _____Д.В.Астафьев « 09 » января 2024 года

Правила внутреннего распорядка для пациентов

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее — Правила) являются организационно-правовым документом для пациентов, разработанным в соответствии с Федеральным законам N2 323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», N2 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», иными локальными нормативными актами ООО «МКГЦ оториноларингологии и эстетической медицины» (далее — Клиника) — это регламент, определяющий: порядок обращения пациента в Клинику, права и обязанности пациента, правила поведения в Клинике, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации, - распространяющий свое действие на всех пациентов, обращающихся за медицинской помощью.

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 помощи надлежащего объема и качества.

1.2. Правила обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в Клинике.

1.4. С правилами пациент либо его законный представитель знакомятся самостоятельно. Правила размещены на информационном стенде в холле Клиники, а также на сайте Клиники: www/stk-clinic.ru

1.5. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента.

2. Порядок обращения пациентов в Клинику

2.1. В соответствии с Договором на оказание медицинских услуг в Клинике предоставляется плановая медико-санитарная и специализированная амбулаторная помощь взрослому населению, в том числе в условиях дневного стационара.

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), медицинские работники Клиники оказывают экстренную (неотложную) медицинскую помощь в пределах имеющихся возможностей, организуют

вызов бригады скорой медицинской помощи с последующим направлением в лечебное учреждение по профилю возникшего состояния.

2.4. В случае обращения в Клинику пациентов, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, Клиника передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения Клиники.

2.5. В случае обращения в Клинику пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациент направляется в инфекционное медицинское учреждение.

2.6. Особенности внутреннего распорядка Клиники при оказании амбулаторной медицинской помощи:

2.1.6. Медицинская помощь пациентам может быть оказана в кабинетах Клиники, а также на дому при вызове медицинского работника из Клиники на платной основе.

2.6.2. Непосредственно перед приемом врача пациент обязан обратиться в регистратуру Клиники

2.6.3. При первичном обращении в Клинику пациент представляет документ, удостоверяющий личность. В момент обращения пациента между пациентом и Клиникой заключается Договор об оказании медицинских услуг, заводится медицинская карта, для оформления которой пациент сообщает свои паспортные данные.

2.6.4. Письменный договор с пациентом на оказание услуг по форме, утвержденной в Клинике, заключается в регистратуре от имени Клиники. Внесение изменений в Договор, как правило, не допускается.

2.6.5. При заключении Договора пациент сообщает свои персональные данные: Ф.И.О., возраст, адрес места жительства и контактный телефон.

2.6.6. Клиника осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора, обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

2.6.7. Предварительная запись пациентов на прием к врачам-специалистам и медицинские манипуляции осуществляется:

- при непосредственном обращении в регистратуру Клиники;
- по телефонам Клиники: З 1-31-112
- на сайте Клиники: www.stk-clinic.ru
- пациент записывается на прием к врачу с учетом графика работы врача и Клиники, а также пожеланий пациента.
- информация о расписании работы размещена на информационных стендах Клиники, на сайте Клиники, или предоставляется пациенту сотрудниками регистратуры или по телефонам центра Клиники по первому запросу, без ограничений.
- приём пациентов в возрасте до 18 лет осуществляется в присутствии родителей или других законных представителей пациента.
- нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете врача допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний. - Категорически запрещается пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований или консультации врача.

- пациент подписывает информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии со ст. 20 Федерального Закона N2 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья

граждан».

- в случае отказа от медицинского вмешательства пациент подписывает отказ в соответствии со ст. 20 Федерального Закона N2 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья

граждан».

- прием пациентов врачами Клиники проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациента для оказания неотложной медицинской помощи другому пациенту. - В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациент при первой возможности.
- при невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить Клинику по телефону в возможно короткие сроки.

2.7. При входе в Клинику пациенту рекомендуется надеть бахилы или переобуться в сменную обувь.

2.8. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года.

2.9. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

3. Права и обязанности пациентов

3.1. В соответствии с Федеральным Законом РФ N2 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан» при обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны работников Клиники и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи; - обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
- перевод к другому лечащему врачу;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам Клиники, а также в контролирующие и [или надзирающие органы 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 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; - получение информации о своих правах и обязанностях;

- подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности Клиники;

3.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;
- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.

- своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача (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; - бережно относиться к имуществу Клиники.
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы в помещениях Клиники, в т.ч. обувать бахилы и оставлять верхнюю одежду в гардеробе;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями в санузлах;
- соблюдать правило запрета распития спиртных напитков и нахождения в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения в медицинских организациях; - оплатить Клинике стоимость медицинских услуг, рассчитанных по действующему на момент оказания услуг прейскуранту Клиники, по факту обращения;
- соблюдать общественный порядок; не допускать нарушений общественного порядка, выражающихся, в том числе в явном неуважении к персоналу Клиники и/или к другим пациентам, сопровождающихся нецензурной бранью в общественном месте, а равно уничтожением или повреждением имущества Клиники (статья 20.1 КоАП РФ «Мелкое хулиганство»);
- соблюдать Правила поведения пациентов и их законных представителей в Клинике (ст.27 п.3 федерального закона N2 323-ФЗ).

4. Правила поведения пациентов и их законных представителей в Клинике

4.1. В Клинике категорически запрещается:

- курение на крыльце, а также в любых помещениях Клиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- разговаривать по мобильному телефону;
- при некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев);

- нахождение сопровождающих кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.2. В помещениях Клиники необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся в фойе Клиники. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!

4.3. Соблюдать правила личной гигиены.

4.4. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

4.5. Накануне инвазивного вмешательства пациент обязан подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.

4.6. Пациент вправе получить от лечащего врача, оперирующего хирурга всю интересующую его информацию о предполагаемом обследовании, лечении и/или, хирургическом вмешательстве.

4.7. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры Клиники.

4.8. Персонал Клиники имеет право удалить пациента из Клиники в случае несоблюдения им изложенных правил поведения.

5. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой

5.1. В случае нарушения прав пациента, пациент (его законный представитель) может обратиться с претензией (жалобой), которая подается через регистратуру и передается на рассмотрение заместителю главного врача по медицинской части. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений либо направлена в Клинику в электронном виде путём направления электронного письма по адресу электронной почты Клиники: info@stk-clinic.ru Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

5.2, Претензия (жалоба) рассматривается в течение 10 дней с момента её получения Клиникой. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время. На претензию (жалобу), размещенную на сайте Клиники, ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом. 5.3. Не получив ответа на претензию (жалобу) в десятидневный срок либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие (надзирающие) органы либо в суд. 5.4. Споры, возникшие между пациентом и Клиникой, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.5. Защита прав потребителей осуществляется судом в соответствии со ст. 17. Закона РФ от 07.02.92 г. N2 2300-1 «О защите прав потребителей».

5.6. Защита прав пациента осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 года N2 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 Клиники 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 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 помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

6.5. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту только лечащим врачом или Главным врачом, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших возраста 18 лет, 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 пациента предоставляется его законным представителям.

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 имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

7. Время работы Клиники

7.1. Расписание работы подразделений и врачей Клиники утверждается Главным врачом, размещается на официальном сайте Клиники и предоставляется пациентам без ограничений по первой просьбе.

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

8.1. 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. N2 2300-1; Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 1006 ”06 утверждении Правил

предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", Уставом Клиники и выданной Министерством здравоохранения Самарской области лицензии на оказание медицинских услуг.

8.2. Платные услуги предоставляются по ценам в соответствии с действующим прейскурантом, утверждённым директором Клиники.

8.3. Информация о видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению Клиникой, а также порядок и условия их предоставления размещены на сайте или предоставляются пациенту по первому требованию работниками регистратуры.

8.4. Расчеты с пациентами за оказание медицинских услуг осуществляются наличными средствами через кассу Клиники с выдачей пациенту кассового чека (квитанции) об оплате, либо по безналичному расчету.

9. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации документу или другим лицам

9.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством Российской Федерации.

9.2. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления пациента ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.

10. Ответственность пациента за нарушение настоящих Правил

10.1. При несоблюдении пациентом Правил внутреннего распорядка в Клинике, ведущим к нарушению лечебно-охранительного, санитарно-эпидемиологического режимов и дестабилизации работы Клиники, к пациенту могут быть применены меры воздействия в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

10.2. При несоблюдении пациентом Правил Клиника вправе расторгнуть с ним договор на оказание медицинских услуг и отказать пациенту в дальнейшем предоставлении медицинских услуг в соответствии со ст. 70 Федерального закона от 21 ноября 2011 года N2 323-ФЗ «06 основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».