УТВЕРЖДЕНО
Приказом №3 от 10.04.2024
Генеральный директор
ООО «Академия здоровья»
Ю.В.Доронина

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА В ООО «АКАДЕМИЯ ЗДОРОВЬЯ» (правила поведения Пациентов)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», "О защите прав потребителей", иными нормативными актами (далее – Правила) ООО «АКАДЕМИЯ ЗДОРОВЬЯ» (далее – Учреждение) – это регламент, определяющий порядок обращения потребителя медицинских услуг в Учреждение, его права и обязанности, правила поведения в Учреждении, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации и распространяющий свое действие на всех лиц, обращающихся за медицинской помощью.
Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Учреждение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

Соблюдение настоящих правил является обязательным для пациентов (представителей пациентов) и иных посетителей. В определенных случаях Пациенту **может быть отказано** в оказании медицинской услуги, если состояние Пациента не угрожает его жизни.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
- Общие положения
- Порядок обращения пациента;
- Права и обязанности пациента;
- Правила поведения пациентов и их законных представителей в Учреждении;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Учреждением и пациентом;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в Учреждении.
1.4. С правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно.
1.5. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законными представителя несовершеннолетних посетителей являются их родители.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

2.1. В Учреждении оказывается амбулаторная медицинская помощь.
2.2. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал Учреждения направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.
2.3. В случае обращения пациентов в Учреждение, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, Учреждение передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.
2.4. В случае обращения в Учреждение пациента с карантинным инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на заболевание, подается экстренное извещение об инфекционном заболевании, остром профессиональном отравлении, необычной реакции на прививку (форма 058/у) в ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии».
2.5. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру Учреждения, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу.
Режим работы Учреждения - с понедельника по пятницу с 8.00 до 20.00 часов, сб-вс с 08.00 до 18.00.
2.6. Прием пациентов врачами Учреждения проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.
2.7. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру или по телефонам 8 (831)279-88-23, 8(831)279-71-02, а также через сайт ООО «АКАДЕМИЯ ЗДОРОВЬЯ» в сети «Интернет» www.akademiann.ru.
2.8. При входе в Учреждение пациенту рекомендуется одеть бахилы или переобуться в сменную обувь.
2.9. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года. За сохранность личных вещей пациента вне гардероба администрация Учреждения ответственности не несет.
2.10. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача гражданином иди его законным представителем информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство. Согласие дается 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 предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.
2.11 Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство (отказа от медицинского вмешательства) в отношении несовершеннолетних лиц до 15 лет, а также несовершеннолетних больных наркоманией в возрасте до 16 лет, дает один из родителей или законный представитель.
2.12. Несовершеннолетние в возрасте старше 15 лет или больные наркоманией несовершеннолетние в возрасте старше 16 лет имеют право на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от него, в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
2.13. В соответствии с Российским законодательством , законными представителями несовершеннолетних являются: родители, усыновители, опекуны, попечители несовершеннолетнего, а также органы опеки и попечительства, организации, в которых под надзором находятся недееспособные граждане.

2.14. При обращении пациента в Учреждение заводится медицинская карта, для оформления которой пациент сообщает свои паспортные данные.
2.15. Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика его работы и желания пациента.
2.16. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.
2.17. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить Учреждение по телефону в возможно короткие сроки.
2.18. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

Пациент заходит в кабинет только по приглашению медицинского работника.
Количество сопровождающих лиц не должно превышать одного человека.

2.19. При обращении в Учреждение пациент предоставляет документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес фактического места жительства и контактный телефон.
2.20. Учреждение осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора, в связи с чем, в соответствии со ст.6 ФЗ «О персональных данных» дополнительного согласия пациента на обработку его персональных данных не требуется. Учреждения обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:
3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников Учреждения и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
3.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
3.1.3. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
3.1.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
3.1.5. Перевод к другому лечащему врачу;
3.1.6. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
3.1.7. Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
3.1.8. Обращение с жалобой к должностным лицам Учреждения;
3.1.9. Сохранение работниками Учреждения 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;

3.1.10. 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 обязан:
3.2.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
3.2.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью;
3.2.3 Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;
3.2.4. 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.
3.2.5. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;
3.2.6. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
3.2.7. Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов Учреждения;
3.2.8. Бережно относиться к имуществу Учреждения
3.2.9. Пациент обязан соблюдать настоящие правила (ст.27 п.3 федерального закона №323-ФЗ) и правила пожарной безопасности.
3.2.11. Не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом своих обязанностей.

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В УЧРЕЖДЕНИИ

4.1.Категорически запрещается:
- курение на крыльце, а также в любых помещениях Учреждения;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- грубить персоналу Учреждения или иным лицам, находящимся в Учреждении; либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
- 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 Учреждения 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 холле Учреждения. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!
4.3. Рекомендовано 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 обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры или медицинской сестре.

4.7. Персонал Учреждения имеет право удалить пациента из Учреждения в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ УЧРЕЖДЕНИЕМ И ПАЦИЕНТОМ

5.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обратиться с обращением, которое подается через регистратуру и передается на рассмотрение заместителю медицинского директора. Обращение может быть изложено в книге жалоб и предложений либо направлено на сайт Учреждения в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.
5.2. Обращение пациента рассматривается в установленные законом сроки в соответствии с Федеральным законом №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 21.04.2006г и законом РФ «О защите прав потребителей» с момента её получения Учреждением. Ответ на обращение в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время. Ответ на обращение, размещенное на сайте Учреждения направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами Учреждения. 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.
6.2. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.
6.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ РЕЗУЛЬТАТОВ ЛАБОРАТОРНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ, СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

7.1. Порядок выдачи документов, выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.
7.2. 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.

8. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

8.1. Оказание платных услуг населению осуществляется в соответствии с установленным режимом работы Учреждения.
8.2. Платные услуги оказываются в соответствии с заключенными с гражданами или организациями договорами на оказание платных услуг в письменной форме. В договоре с гражданами регламентируются условия и сроки оказания услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон, а также иные существенные условия.
8.3. Перед заключением договора пациент может ознакомится с Территориальной программой государственных гарантий оказания медицинской помощи (на сайте), перечнем платных медицинских услуг, настоящими правилами внутреннего трудового распорядка.
8.4. При заключении договора по требованию потребителя Учреждение предоставляет в доступной форме информацию о платных медицинских услугах, содержащую следующие сведения:
□□порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;
□□информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);
□□информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
□□другие сведения, относящиеся к предмету договора.
8.5. Пациенты, пользующиеся платными медицинскими услугами, обязаны выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение Исполнителю необходимых для него сведений, а также установленные в Учреждении правила внутреннего распорядка для сотрудников и пациентов.
8.6. Учреждение предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию:
□□о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;
□□об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах, показаниях (противопоказаниях) к применению.
8.7. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Исполнитель информирует потребителя (заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом потребитель (заказчик) оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.
8.8. Исполнителем после исполнения договора выдаются потребителю (законному представителю потребителя) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.
8.9. Заключение договора добровольного медицинского страхования и оплата медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с указанным договором, осуществляются в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации Законом Российской Федерации «Об организации страхового дела в Российской Федерации».
8.10. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых соответствует условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве — требованиям, предъявляемым законодательством Российской Федерации к услугам соответствующего вида.
8.11. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в

порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.
8.12. Исполнитель предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию: о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения; об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах, показаниях (противопоказаниях) к применению.
8.13. В соответствии с законодательством Российской Федерации Учреждение несет ответственность перед потребителем за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни потребителя;
8.14. Потребители, пользующиеся платными услугами, вправе предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением условий договора, возмещении ущерба в случае причинения вреда здоровью и жизни, а также о компенсации причиненного морального вреда в соответствии с законодательством Российской Федерации;
8.15. При несоблюдении Учреждением обязательств по срокам исполнения услуг потребитель вправе назначить новый срок оказания услуги; потребовать исполнения услуги другим специалистом; расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.
8.16. В случае невозможности исполнения услуг, возникшей по вине потребителя, услуги подлежат оплате в объеме фактически понесённых расходов;
8.17. Претензии и споры, возникшие между потребителем и Учреждением разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9. В КЛИНИКЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ

9.1. Доступ в клинику лицам в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям.
9.2. Проносить в помещение клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя может представлять угрозу для безопасности окружающих.
9.3. Приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические вещества.
9.4. Применять открытый огонь в помещении клиники.
9.5. Курение в помещении клиники.
Иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п., а также коляски и велосипеды).
9.6. Находиться в служебных помещениях клиники без разрешения. Трогать (касаться) медицинского оборудования , находящегося в клинике, без разрешения лечащего врача.
9.7. Употреблять пищу в помещениях клиники.
9.8. Посещать клинику с домашними животными.
9.9. Громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми.
9.10. Оставлять малолетних без присмотра.
9.11. Выносить из помещения клиники документацию, полученную для ознакомления, в том числе медицинскую карту, изымать документы со стендов.
9.12. Оставлять в помещениях клиники медицинскую документацию, содержащую врачебную тайну, в том числе документы об оплате услуг. За разглашение сведений по вине пациента , клиника ответственности не несет.

9.13. Производить фото и видеосъемку, аудиозапись без предварительного разрешения администрации клиники, пользоваться диктофоном или иными записывающими устройствами.