УТВЕРЖДЕНО

ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР
ООО «ГРЕЙС КЛИНИК»

_____ ВЛАСОВА Н.А.

М.П.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ООО «ГРЕЙС КЛИНИК»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка (далее-Правила) являются организационно-правовым документом, разработанным в соответствии с федеральным законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Приказом Минздрава России от 29.06.2016 N 425н "Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента", иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории РФ.

1.2. Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов в ООО «Грейс Клиник» (далее – Клиника) при получении медицинских услуг с целью создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациентам своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества.

1.3. Настоящие Правила включают:

-порядок обращения пациентов в Клинику;
-права и обязанности пациентов Клиники;
-правила поведения пациентов в Клинике;
-порядок ознакомления пациентов с медицинской документацией;
-порядок разрешения конфликтных ситуаций между Клиникой и пациентами;
-ответственность пациентов за несоблюдение Правил.

1.4. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов, получающих медицинские услуги Клиники, представителей пациентов, и иных посетителей Клиники.

1.5. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде Клиники и на официальном сайте Клиники в сети «Интернет».
1.6. Посетителем Клиники признается любое физическое лицо, временно находящееся в помещении Клиники, в том числе сопровождающие несовершеннолетних, для которого Клиника не является местом работы.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В КЛИНИКУ

2.1. Клиника оказывает амбулаторно-поликлиническую и консультативно-диагностическую медицинскую помощь всем желающим физическим лицам на основании договоров возмездного оказания медицинских услуг.
2.2. Клиника не является участником Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.
2.3. Клиника не оказывает первичную медико-санитарную помощь и не имеет прикрепленное население. Госпитализация в Клинике не производится.
2.4. Прием пациентов в Клинике проводится по предварительной записи, которая осуществляется посредством личного обращения в регистратуру, по телефону +7 931 103 1575 либо путем размещения заявки на официальном сайте Клиники www.grace-clinic.ru
2.5. Дата и время записи пациента на прием к врачу определяются с учетом графика работы врача и пожелания пациента.
2.6. При обращении в Клинику пациент обязан предъявить паспорт или иной документ, удостоверяющий личность.
2.7. В регистратуре Клиники при первичном обращении:
- на каждого пациента заводится медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях *(согласно требований Приказа Минздрава России от 15.12.2014 N 834н "Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков по их заполнению");*
- оформляется информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство по утверждённой форме *(согласно требований ст. 20 федерального закона № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»)*;
- оформляется договор на оказание медицинских услуг по утвержденной форме, включающий раздел о согласии потребителя (пациента) на обработку персональных данных *(согласно требований Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006, федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных").*

Оформление вышеуказанных документов является основанием для оказания медицинских услуг пациентам вне зависимости от категории приема – платный или бесплатный.

2.8. На каждого пациента отведено определенное время приема согласно записи. Опоздание и задержка приема могут снизить качество оказываемой услуги и привести к задержке приема следующего пациента. В случае опоздания пациента более чем на 15 минут врач оставляет за собой право перенести прием, если у него нет возможности продлить его без нарушения интересов последующих пациентов.
2.9. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств администратор предупреждает об этом пациента незамедлительно с момента, как стало известно об этом.
2.10. При невозможности прибыть в Клинику на прием в согласованное время пациент обязан предупредить об этом Клинику за 12 часов до назначенного времени.
2.11. Пациент может получить на официальном сайте, по телефону или в регистратуре Клиники следующую информацию:
- о перечне медицинских услуг,
- о стоимости медицинских услуг,
- о времени приёма врачей всех специальностей,
- о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи,
- о подготовке к лабораторным, диагностическим исследованиям,
- о времени и месте приёма пациентов главным врачом Клиники.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

3.1. В соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» при обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов Клиники;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение в доступной для него форме имеющейся в медицинской организации информации о состоянии своего здоровья, в том числе сведений 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;

- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление в порядке, предусмотренном разделом 4 настоящих Правил, с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

3.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения и правила поведения пациента в Клинике;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- своевременно являться на прием и предупреждать не позднее 12 часов о невозможности явки по уважительной причине;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
-подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
- информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Клиники;
- посещать медицинские кабинеты Клиники в соответствии с установленным графиком их работы;
- при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- соблюдать режим работы Клиники, правила поведения в общественных местах, требования пожарной безопасности, санитарно-противоэпидемический режим.
- бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники.

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В КЛИНИКЕ

4.1. 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, запрещается:
- проносить в Клинику огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- проносить в служебные помещения Клиники крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения администрации Клиники;
- употреблять пищу в коридорах, врачебных кабинетах и других помещениях Клиники;
- курить у центрального входа, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях Клиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- грубить персоналу Клиники или иным лицам, находящимся в Клинике, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
- оставлять детей в возрасте до 14 лет без присмотра в помещениях Клиники;
- выносить из помещений Клиники документы, полученные для ознакомления;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- размещать в помещениях Клиники объявления рекламного характера и иные объявления без разрешения администрации Клиники;
- производить фото, видеосъемку на территории Клиники и аудиозаписи разговоров с сотрудниками и другими пациентами без предварительного разрешения администрации Клиники;
- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, их представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;
- проходить в помещения Клиники в состоянии алкогольного и наркотического опьянения, с неадекватным и агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям.

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 помещения. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено.
4.3. Нахождение в кабинете сопровождающих, кроме законных представителей пациента лиц, допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний.
4.4. При некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев).
4.5. Персонал Клиники имеет право удалить пациента из здания Клиники в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

5. ПОРЯДОК ОЗНАКОМЛЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ С МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ

5.1. Основаниями для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией является поступление в Клинику от пациента либо его законного представителя письменного запроса о предоставлении медицинской документации для ознакомления (далее - письменный запрос).
5.2. Письменный запрос должен содержать следующие сведения:
а) фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;
б) фамилия, имя и отчество (при наличии) законного представителя пациента;
в) место жительства (пребывания) пациента;
г) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;

д)реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя пациента (при наличии);

е) реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (при наличии);

ж) период оказания пациенту медицинской помощи в Клинике, за который пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией;

з) почтовый адрес для направления письменного ответа;

и) номер контактного телефона (при наличии).

5.3. Ознакомление пациента либо его законного представителя с медицинской документацией осуществляется в предназначенном для этого помещении Клиники.

5.4. До сведения пациента либо его законного представителя в устной форме доводится информация о необходимости аккуратного и бережного обращения с предоставленной для ознакомления медицинской документацией.

5.5. График работы помещения для ознакомления с медицинской документацией устанавливается руководителем, с учетом графика работы Клиники и медицинских работников.

5.6. Максимальный срок ожидания пациентом либо его законным представителем посещения кабинета для ознакомления с медицинской документацией с момента регистрации в Клинике письменного запроса не должен превышать сроков, установленных требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации.

6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ КЛИНИКОЙ И ПАЦИЕНТАМИ

6.1. В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться в Клинику устно (по телефону или на личном приеме) или в письменной форме.

6.2. Письменная форма обращения пациента в Клинику обязательна при наличии у пациента претензий следующего характера:

- жалобы на качество медицинских услуг;
- требования о возврате уплаченных денежных средств;
- требования о компенсации причиненных убытков.

6.3. В случае, если устная претензия пациента не связана с качеством медицинских услуг и не требует дополнительной проверки, она разрешается в переговорном порядке администратором Клиники с привлечением, в случае необходимости, иных компетентных в данной ситуации специалистов Клиники (руководителей Клиники, врачей-специалистов).

6.4. Пациент в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, контактный телефон, излагает суть

жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

6.5. Все обращения пациентов, поступившие в письменной форме, как на личном приеме, так и по почте, регистрируются администратором Клиники в Журнале регистрации обращений.

6.6. Письменное обращение, поступившее в Клинику, рассматривается в течение 10 дней со дня его регистрации. Ответ на письменное обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, либо, по просьбе пациента, вручается пациенту лично или его уполномоченному представителю с отметкой о вручении на экземпляре Клиники.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

7.1. При нахождении в Клинике пациент, представитель пациента, сопровождающие пациента лица обязаны соблюдать настоящие Правила внутреннего распорядка, правила санитарно-противоэпидемического режима и санитарно-гигиенических норм.
7.2. Клиника вправе поставить вопрос о расторжении договора оказания медицинских услуг или снятии с обслуживания, если это было обусловлено нарушением пациентом Правил внутреннего распорядка.
7.3. Пациент несёт ответственность за несоблюдение назначенного режима лечения, т.к. это влечет снижение качества оказания медицинской помощи и может негативно сказаться на здоровье пациента в будущем.
7.4. Сотрудники Клиники отставляют за собой право в случае нарушения настоящих Правил, нарушения общественного порядка, а также при поступлении угроз в сторону сотрудников и/или других пациентов, обращаться в правоохранительные органы.
7.5. В случае причинения морального вреда сотрудникам Клиники, причинения вреда деловой репутации, а также в случае причинения материального вреда, пациент, представитель пациента, сопровождающие пациента лица, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.