

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор ООО «Центр
услуг «Экс Лидж»

Лифанова М.Э.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ООО «Центр услуг «Экс Лидж»
«Клиники иммунологии Дыши и Чувствуй»,
(далее «Клиника иммунологии»)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие правила внутреннего распорядка и оказания медицинских услуг (далее – «Правила») являются организационно-правовым документом для лиц, обратившихся за получением платных медицинских услуг в частную клинику ООО «Центр услуг «Экс Лидж» «Клиника иммунологии», и разработаны в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федерального закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», Постановления Правительства Российской Федерации от 11 мая 2023 года № 736 г. «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», а также других нормативно-правовых актов, регламентирующих оказание медицинских услуг в Российской Федерации.

Правила призваны обеспечить реализацию прав пациентов, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации. Создать наиболее благоприятные условия и возможность оказания Пациенту качественных медицинских услуг своевременно и в полном объеме, что является основным принципом работы частной клиники ООО «Центр услуг «Экс Лидж». Правила поведения для Пациентов, а также иных посетителей клиники включают:

- порядок обращения в клинику;
- права и обязанности Пациента, а также иных посетителей клиники;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между клиникой и Пациентом, а также иными посетителями клиники;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента;

➤ график работы клиники и ее должностных лиц;

Настоящие правила поведения обязательны для всех Пациентов, проходящих обследование и лечение в клинике, а также иных посетителей клиники.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В КЛИНИКУ.

Частная клиника ООО «Центр услуг «Экс Лидж» «Клиника иммунологии» является коммерческой медицинской организацией, действующей на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности, и не участвует в оказании медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Все медицинские услуги являются платными и оказываются в соответствии с прейскурантом медицинских услуг, действующим на дату оказания услуг. Для получения медицинской помощи Пациент должен лично/либо через законного Представителя/опекуна по телефону, через сайт клиники обратиться к администратору Клиники и записаться на прием к специалисту. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина) Пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03. При записи на прием к специалисту Пациент должен сообщить свои фамилию, имя, отчество, информацию о том, обращался ли он в Клинику ранее, а также свой контактный номер телефона. При невозможности посетить специалиста в назначенное время Пациент может отменить или перенести свою запись, позвонив администратору. Пациент должен посещать специалиста в соответствии со временем предварительной записи. При опоздании Пациента на прием или процедуру более чем на 15 (пятнадцать) минут, врач (специалист) или администратор вправе перенести прием или процедуру на другое время, согласованное с Пациентом. Клиника оставляет за собой право переноса сроков приема Пациента по объективным причинам, о чем обязуется уведомить Пациента (его представителя). При первичном обращении администратором заводится электронная медицинская амбулаторная карта Пациента, в которую вносятся следующие сведения о Пациенте:

- фамилия, имя, отчество;
- пол;
- дата рождения;
- адрес проживания и регистрации, на основании документов, удостоверяющих личность;
- паспортные данные Пациента
- данные свидетельства о рождении для Пациентов младше 14 лет
- место работы и должность
- контактный телефон

➤ email при наличии у Пациента согласия на отправку анализов по электронной почте.

В соответствии с требованиями статьи 9 федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006г. № 152-ФЗ Пациент дает письменное согласие на обработку его персональных данных сотрудниками ООО «Центр услуг «Экс Лидж». В соответствии с требованиями Закона РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» с Пациентом заключается Договор об оказании платных медицинских услуг, устанавливающий правовые отношения между Пациентом ООО «Центр услуг «Экс Лидж». В отношении несовершеннолетних Пациентов, Договор об оказании платных медицинских услуг дает один из родителей или иной законный представитель. Несовершеннолетних Пациентов клинике в возрасте младше пятнадцати лет должен сопровождать их законный представитель. Информацию о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями Пациент может получить в регистратуре в устной форме. Оплата услуг клиники производится либо наличными денежными средствами или через терминал в кассу клиники. Расчеты наличными денежными средствами с персоналом клиники строго запрещены. В день приема перед посещением врача Пациент или его законный представитель должен заблаговременно за 15-20 минут до начала приема обратиться в регистратуру клиники, оплатить прием, получить кассовый чек в регистратуре. Вся медицинская документация (медицинская карта, история болезни, договор и пр.) является собственностью ООО «Центр услуг «Экс Лидж» и хранится в соответствии с законодательством РФ. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из клиники!

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ И ИНЫХ ПОСЕТИТЕЛЕЙ КЛИНИКИ.

Права и обязанности Пациентов установлены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (глава 4). 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, 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; обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения; возмещение вреда, причиненного здоровью Пациента при оказании ему медицинской помощи в данном медицинском

учреждении, в соответствии с действующими законами РФ; добровольное информированное согласие Пациента на медицинское вмешательство в соответствии с действующими законодательными актами; обращение с жалобой к должностным лицам клиники, в которой ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд в соответствии с Порядком обращения граждан с жалобами и обращениями; 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; получение дубликатов, копий справок, медицинских заключений, всех консультативных, диагностических исследований, выписок из амбулаторной карты Пациента на основании письменного заявления Пациента или его представителя при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия законного представителя Пациента (нотариально заверенная доверенность, свидетельство опекуна, свидетельство усыновителя). Дубликаты, копии предоставляются в срок до 30 календарных дней с момента подачи заявления, в экстренных случаях – по решению руководства клиники. Пациент и сопровождающие его посетители обязаны: соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для Пациентов, а также иных посетителей клиники; бережно относиться к имуществу клиники; соблюдать чистоту, тишину в помещениях клиники, соблюдать правила пожарной безопасности; уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи; уважительно относиться к другим Пациентам, соблюдать очередность, при необходимости пропускать лиц, нуждающихся в неотложной помощи; предоставлять медицинскому работнику, оказывающему ему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях, аллергических реакциях, вредных привычках, проведенном ранее лечении; выполнять медицинские предписания лечащего врача, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности; сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи, информировать его об изменениях (ухудшении) состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения; соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (вход в отделения клиники в бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе). Соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях. Посетители клиники не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других Пациентов и посетителей клиники. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица,

выраженное в неприличной форме является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ. При этом клиника (её работники) вправе осуществлять (производить) фото- и видеосъемку посетителей клиники и использовать полученные материалы в качестве доказательства противоправных действий посетителей клиники. Ознакомившись с настоящими правилами, Пациент и иные посетители клиники считаются предупрежденными о проведении в отношении их фото- и видеосъемки. Всем лицам, находящимся на территории клиники, запрещается: распивать спиртные напитки, входить в клинику в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения; самовольно проникать в служебные помещения клиники; приносить в клинику легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легко бьющиеся предметы, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки, а также животных; осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц; производить фото- и видеосъемку (основание статья 13 Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»). В случае несоблюдения изложенных правил поведения, персонал клиники имеет право требовать у Пациента покинуть помещения клиники (в том числе при помощи охраны и правоохранительных органов) Дети в возрасте до 14 лет допускаются к обслуживанию в клинике согласно правилам, регламентированным Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». Ответственность за безопасность жизни и здоровья несовершеннолетних лиц во время их нахождения в Клинике (включая детей старше 14 лет, находящихся в Клинике без сопровождения взрослых), за информирование несовершеннолетних о Правилах оказания услуг и соблюдения ими настоящих Правил, несут родители. Любые риски, связанные с причинением ущерба имуществу Пациента, Пациент несет самостоятельно.

Пациент должен бережно относиться к имуществу клиники. При причинении ущерба имуществу клиники виновное лицо обязано по требованию клиники возместить либо стоимость ремонта поврежденного имущества (включая стоимость запасных частей), либо стоимость поврежденного имущества с учетом амортизационного износа.

4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И КЛИНИКОЙ.

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В случае

конфликтных ситуаций Пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию клиники. Все жалобы и предложения Пациентов принимаются в письменной форме или по e-mail **iclinic30@yandex.ru**, регистрируются администратором клиники и рассматриваются администрацией клиники в течение 30 (тридцати) рабочих дней со дня, следующего за днем их получения. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию клиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. Книга жалоб и предложений находится у администратора.

5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики форме лечащим врачом. 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, если Пациент не запретил сообщать об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья Пациента предоставляется его законному представителю. В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента только на основаниях, предусмотренных законодательными актами (ст.13 ФЗ РФ от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ)

6. ГРАФИК РАБОТЫ КЛИНИКИ И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

График работы клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего распорядка клиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации. График и режим работы утверждаются заместителем директора по медицинской деятельности. График работы врачей – по факту записи пациентов на прием. Прием населения руководителями клиники осуществляется по предварительной записи у администратора (тел.8(8512)-43-88-33)

Посетители, нарушившие данные правила поведения, несут ответственность в соответствии с Российским законодательством.