

**Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг
в ООО «Клиника эстетической медицины «СкинТезис»**

1. Общие положения

1.1 Правила внутреннего распорядка (далее - Правила) для пациентов ООО «Клиника эстетической медицины «СкинТезис» (далее - Клиника) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациента в Клинике, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Клиникой.

1.2. Внутренний распорядок разработан в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача ООО «Клиника эстетической медицины «СкинТезис» и иными локальными нормативными актами.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в организацию, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных условий оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества на основании следующего перечня нормативных правовых актов:

- Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";
- Федеральный закон "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ
- Приказ Минздравсоцразвития России от 02.05.2012 N 441н "Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений"
- Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»
- Гражданский кодекс Российской Федерации,
- Семейный кодекс РФ
- Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»,
- Приказ Минздрава России от 15.12.2014 № 834н «Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков по их заполнению»

иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории РФ.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Клинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Клиникой и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

1.5. Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в Клинике при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Клиники, а также работников Клиники. Соблюдение настоящих Правил является обязательным. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах, а также на сайте Клиники в сети «Интернет».

2. Порядок обращения пациентов в Клинику

- 2.1 Запись Пациента производится по телефону или непосредственно самим пациентом (а также, другими лицами).
- 2.2 Прием Пациентов осуществляется по предварительной записи.
- 2.3 Прием Пациентов без записи осуществляется только при наличии свободного времени приема у врача.
- 2.4 С каждым первичным Пациентом (первый раз пришедшим на прием в ООО «Клиника эстетической медицины «СкинТезис») в обязательном порядке заключается «Договор возмездного оказания медицинских услуг», независимо от формы оплаты медицинских услуг. Договор заключается в 2-х экземплярах, один из которых остается в ООО «Клиника эстетической медицины «СкинТезис», а второй выдается на руки Пациенту. (Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»).
- 2.5 Прием несовершеннолетних пациентов (не достигших 18-ти лет) производится в присутствии родителя или иного законного представителя в целях оформления документации по приему пациента. Родитель (законный представитель) должен иметь при себе документ, подтверждающий личность, и документ, подтверждающий степень родства или права в отношении несовершеннолетнего пациента. Прием несовершеннолетних пациентов (не достигших 15-ти лет) в сопровождении лиц, не являющихся родителем (законным представителем) производится при наличии доверенности, выданной родителем (законным представителем), предоставляющей сопровождающему право на подписание документации (Федеральный закон от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» ст 64, Семейный кодекс РФ ст 64, Гражданский кодекс РФ ст 26, 28).
- 2.6 Прием несовершеннолетних пациентов (15-18 лет) может быть произведен в отсутствие родителя (законного представителя) при наличии письменного согласия родителя (законного представителя) на подписание документов (Договора возмездного оказания медицинских услуг, изменений к нему и оформление документации по приему). В согласии указывается: паспортные данные родителя (законного представителя) несовершеннолетнего пациента, паспортные данные самого пациента, информация о том, что родитель (законный представитель) осознает свою ответственность по обязательствам лица в возрасте от 15 до 18 лет, возникающим на основе совершенных им сделок. (Гражданский кодекс РФ ст 26)
- 2.7 Несовершеннолетние пациенты в возрасте от 15 до 18 лет вправе подписывать самостоятельно информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от него.
- 2.8 С каждым первичным Пациентом подписывается Согласие на обработку персональных данных. (Федеральный закон "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ)
- 2.9 Прием Пациента осуществляется на основании документа, удостоверяющего личность.
- 2.10 В случае отказа Пациента от заключения договора, и подписания Согласия на обработку персональных данных, в приеме данному Пациенту будет отказано. (Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Правила оказания платных медицинских услуг», п 1; Федеральный закон "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ, ст 6, 10-11)
- 2.11 Оформление амбулаторной карты. Приказ Минздрава России от 15.12.2014 № 834н «Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков по их заполнению». Приложение №2 «порядок заполнения учетной формы N 025/У «Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях»: Карта заполняется на основании документа, удостоверяющего личность.
- 2.12 Ознакомление пациента с прейскурантом.
- 2.13 Врачебный прием: на приеме заполняется
- 2.13.1 лист информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и/или отказ от медицинского вмешательства по конкретным услугам,
- 2.13.2 лист информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство на определенную группу услуг, содержащий дополнительную информацию по услуге
- 2.13.3 дополнительное соглашение к договору возмездного оказания медицинских услуг,

составление и согласование с пациентом плана лечения

2.14 При опоздании Пациента, продолжительность медицинской услуги (в т.ч., консультации) сокращается на время опоздания без изменения её стоимости. Время ожидания опаздывающего Пациента врачом – 10 минут. По истечении данного времени, Пациент считается не пришедшим, и врач вправе принимать другого Пациента вместо записанного, без предварительного уведомления опаздывающего пациента и перенести приём на другое время, согласованное с пациентом.

2.15 Оплата медицинских услуг производится после их получения.

2.16 Врач предупреждает о стоимости услуги до проведения манипуляций, согласие пациента оформляется «Дополнительным соглашением к договору возмездного оказания медицинских услуг».

2.17 В случае, если у Пациента недостаточно средств для оплаты, с ним заключается «Соглашение о рассрочке платежа» с указанием точной даты оплаты недостающей суммы. Соглашение заключается при наличии документа, удостоверяющего личность. По истечении срока указанного в договоре, сумма долга должна быть погашена.

Если в указанный период сумма не погашена, документы передаются в суд.

2.18 Врач может отказаться от приема пациента.

Согласно ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» лечащий врач имеет право отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения при обязательном соблюдении двух условий:

- если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих;
- по согласованию с руководителем.

В случае отказа врача медицинская организация обязана предоставить пациенту другого специалиста

3. Права и обязанности пациентов

3.1 Приоритет интересов пациента при оказании медицинской помощи в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 29.12.2015) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" реализуется путем:

- соблюдения этических и моральных норм, а также уважительного и гуманного отношения со стороны медицинских работников и иных работников медицинской организации;
- оказания медицинской помощи пациенту с учетом его физического состояния и с соблюдением по возможности культурных и религиозных традиций пациента;
- установления требований к медицинским организациям с учетом соблюдения санитарно-гигиенических норм и обеспечения комфортных условий пребывания пациентов в медицинских организациях;
- создания условий, обеспечивающих возможность посещения пациента и сопровождающих его лиц в медицинской организации с учетом состояния пациента, соблюдения противоэпидемического режима и интересов иных лиц, работающих и (или) находящихся в медицинской организации.

3.2 При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации;
- профилактику, диагностику, лечение в Клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства.

3.3 Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия 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.

3.4 Пациент обязан:

- заботиться о сохранении своего здоровья;
- соблюдать режим лечения;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу Клиники;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- своевременно являться на прием к врачу в соответствии со временем назначения;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания врача;
- немедленно информировать врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Клиники;
- не вмешиваться в действия врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в Клинике;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, гражданин должен немедленно сообщить об этом любому сотруднику Клиники.

3.5 Пациентам запрещается:

- проносить в Клинику огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
 - проносить в Клинику коляски, велосипеды, крупногабаритные предметы, в том числе хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и пр.;
 - курить в Клинику и на территории, прилегающей к Клинике;
 - громко разговаривать, шуметь;
 - оставлять малолетних детей без присмотра;
 - выносить из Клиники документы, полученные для ознакомления;
 - изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
 - размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации Клиники;
 - Выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях, не отвечающих требованиям Порядка взаимодействия с представителями фармацевтических и медицинских компаний;
 - находиться в лечебных помещениях Клиники в верхней одежде, обуви без бахил;
 - проходить в Клинику в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям;
 - производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;
- в соответствии с действующим законодательством:
- Федеральный закон от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»: пункт 10 части 4 статьи 13, в соответствии с которым предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия гражданина или его законного представителя допускается в целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности – во время видеосъемки в объектив попадают другие пациенты, что нарушает их конституционные права, так как факт обращения за медицинской помощью является врачебной тайной (Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 N 51-ФЗ статья 152.1. Охрана изображения гражданина - 1. Обнародование и дальнейшее использование изображения гражданина (в том числе его фотографии, а также видеозаписи или произведения изобразительного искусства, в которых он изображен) допускаются только с согласия этого гражданина – при ведении видео или фото-съемки пациентом без получения согласия от администрации медицинского учреждения нарушаются гражданские права медицинского персонала)

Порядок разрешения конфликтов

1. В случае нарушения прав пациента он (либо его законный представитель) может обращаться с обращением к заместителю генерального директора по общим вопросам или главному врачу Клиники.
2. В случае подачи письменного обращения гражданин указывает должность, фамилию, имя, отчество должностного лица Клиники, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, уведомление переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы либо их копии.
4. Ответ на обращение предоставляется в письменном виде в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", если не оговорены иные условия предоставления ответа.
5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.
7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

Каждый 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 формах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично врачом.

Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли.

Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и не может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

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

Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

Копии и выписки предоставляются на основе письменного заявления гражданина в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"; «Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов. Основания, порядок и условия предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. (п.5. ст. 22. Информация о состоянии здоровья), а так же п. 17. Приказа Минздравсоцразвития России от 02.05.2012 N 441н». Пациенту, иному лицу, указанному в пунктах 3 и 5 настоящего Порядка, либо законному представителю гражданина, на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, указанного в пункте 2 настоящего

порядка, и документа, подтверждающего полномочия представителя гражданина, в том числе законного, могут выдаваться дубликаты, копии справок, медицинских заключений»
предоставление информации родителю (законному представителю) о состоянии здоровья и диагнозе, иных сведений, полученных при медицинском обследовании и лечении несовершеннолетнего пациента в возрасте от 15 до 18 лет, производится только при наличии письменного согласия несовершеннолетнего пациента на предоставление этих сведений
Федеральный закон от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» ст. 13)

Срок предоставления копий медицинских документов и выписок из них не превышает 30 календарных дней (Приказ Минздравсоцразвития России от 02.05.2012 N 441н "Об утверждении порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений" п.9)

Медицинские документы (их копии) и выписки из них предоставляются в срок, не превышающий тридцати календарных дней со дня регистрации в медицинской организации заявления, за исключением случаев необходимости получения медицинских документов (их копий) и выписок из них в целях оказания пациенту медицинской помощи в экстренной или неотложной форме либо, когда в заявлении определен иной срок предоставления медицинских документов (их копий, выписок из них)

Ответственность за нарушение правил.

1. В случае нарушения Пациентом и иными посетителями настоящих Правил, персонал Клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством РФ.
2. В случае выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться в случае и объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений Клиники сотрудниками правоохранительных органов.
3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам Клиники, другим Пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Клиники, причинение морального вреда сотрудникам Клиники, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба Клиники, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.