

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО Клиника «Персона»

Андреев А.И. _____

Правила внутреннего распорядка ООО Клиника «Персона»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка (далее - Правила) Общества с ограниченной ответственностью Клиника гинекологии и урологии «Персона» (далее — Клиника) являются организационно-правовым актом для Пациентов, разработанным в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011г. "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Законом РФ от 07.02.1992 № 23300-1 "О защите прав потребителей", Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг иными нормативными актами. Это регламент, определяющий порядок обращения Пациента в Клинику, права и обязанности Пациента, правила поведения в Клинике.

1.2 Внутренний распорядок клиники для Пациентов - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности персоналом клиники, обеспечивающий получение Пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности Пациента при получении медицинской помощи в клинике.

1.3 Настоящие Правила обязательны для всех Пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику, разработаны в целях реализации предусмотренных законодательством прав Пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества на возмездной основе

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения Пациента в клинику;
- общие правила поведения Пациентов и Посетителей Клиники
- права и обязанности Пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента;
- порядок выдачи выписок из медицинской документации Пациенту и/или другим лицам;
- график работы клиники и ее должностных лиц;
- информацию о платных медицинских услугах.

1.5. Правила внутреннего распорядка для Пациентов размещаются на информационном модуле при входе в клинику, а также на стойке рецепции в доступном для пациентов месте. Правила внутреннего распорядка для Пациентов также размещаются на официальном сайте клиники: <https://personaclinic.org>

2. Порядок обращения Пациентов в Клинику.

2.1. Клиника является медицинской организацией, действующей на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности №ЛО-16-01-008586 от 01.06.2021., выданной Министерством здравоохранения Республики Татарстан, находящимся по адресу: РТ, г. Казань, ул. Островского, д.11, тел. 8(843) 231-79-98. Клиника является частным медицинским учреждением, в котором оказываются платные медицинские услуги.

2.2. Прием Пациентов осуществляется в порядке предварительной записи. Исключением являются:

- забор крови и иных биологических жидкостей (кроме эякулята)
- прием мочи, кала
- проведение внутримышечных и внутривенных инъекций

Запись на прием к специалисту осуществляется через администраторов клиники при личном обращении непосредственно в клинику или по телефону, а также самостоятельно Пациентом с помощью формы «записаться на прием» на официальном сайте Клиники, через прямую запись на порталах ПроДокторов и СберЗдоровье.

2.2.1. Время, на которое предварительно записан Пациент, может меняться администратором клиники. Об этих изменениях Пациент уведомляется до начала приема.

2.3. При записи на прием к врачу Пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество, дату рождения, номер телефона, адрес места регистрации.

2.3.1. При записи ребенка или недееспособного пациента на прием к врачу законный представитель Пациента должен указать фамилию, имя, отчество, дату рождения лица, которого он представляет, свой номер телефона, адрес места регистрации.

2.4. Для получения медицинской услуги Пациенту необходимо явиться на прием не позднее, чем за 10 мин до указанного времени. Это требуется для того, чтобы до приема/процедуры заполнить необходимые документы, произвести предварительную оплату медицинской услуги (если требуется).

2.5. При оформлении договора на оказание платных медицинских услуг Пациент или его законный представитель предъявляет паспорт для внесения данных в договор.

2.6. Задержка на прием специалистов и диагностические исследования не допускается. В случае если пациент опоздал к назначенному времени, врач в праве не принять Пациента, кроме того Пациенту может быть предоставлена возможность ожидания приема в ближайшее свободное время, если оно имеется в расписании.

2.7. В случае 3-х кратного опоздания или 3-х кратной неявки на прием либо исследование Клиника оставляет за собой право отказать Пациенту в записи на прием.

2.8. В случае если Пациент по своему желанию явился раньше назначенного времени, не предполагается его заход в кабинет раньше того времени, на которое он был записан.

2.9. При первичном обращении на Пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, карта профилактических медицинских осмотров работника в электронном и/или рукописном виде, в которую обязательно вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес проживания.

2.10. Медицинская карта амбулаторного больного является собственностью клиники и хранится в регистратуре и/или в электронном виде на жестком диске персонального компьютера администратора. Медицинская карта на руки Пациенту не выдается, а переносится в кабинет врача или в персональный компьютер врача Клиники администратором или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из клиники.

2.10.1. По результатам приема или диагностического исследования Пациенту выдается заключение с результатами посещения врача, исследований и лечебных мероприятий. Исключение составляет посещение врача и исследования, связанные с медицинскими осмотрами.

2.11. Время записи не является временем захода в кабинет, так как время начала приема зависит от сложности приема предыдущего пациента и может сдвигаться по усмотрению администраторов и врача.

2.12. В случае болезни, отсутствия специалиста по другой уважительной причине, Клиника вправе заменить специалиста на другого, имеющего аналогичный профиль, предварительно согласовав с Пациентом такую замену.

2.13. Информацию о времени приема специалистов, о режиме работы процедурного кабинета, о порядке предварительной записи на прием к специалистам, о времени и месте приема граждан руководителем клиники, пациент может получить у администраторов в устной форме, а также ознакомиться на официальном сайте клиники

2.14. При первичном обращении Пациента в клинику с Пациентом заключается договор на оказание платных медицинских услуг, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, отказ от медицинского вмешательства, информированное добровольное согласие на обработку персональных данных или отказ него, а также заполняется другая необходимая документация. Посетителю необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт), документ, удостоверяющий его права, как законного представителя несовершеннолетнего либо недееспособного гражданина.

2.15. Пациент должен ознакомиться с содержанием Информированного согласие на медицинское вмешательство, с содержанием Согласия на обработку и хранение персональных данных Пациента (законного представителя Пациента) в соответствии со ст. 20 Федерального Закона №323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. "Об основах охраны здоровья граждан", подписать. В случае отказа Пациента (законного представителя Пациента) от подписи Информированного согласия на медицинское вмешательство медицинский работник вправе отказать в оказании медицинской услуги, за исключением случаев, когда имеется угроза жизни Пациента и неотложности медицинского вмешательства.

2.16. Клиника может отказать в оказании услуг Пациенту в одностороннем порядке при невозможности обеспечить безопасность услуги и (или) возникновении медицинских противопоказаний для осуществления лечебно-диагностических мероприятий при условии наличия у Пациента способности выразить свою волю, отсутствия угрозы для жизни Пациента и неотложности медицинского вмешательства.

2.17. Посетители и Пациенты настоящим предупреждены, что в целях безопасности в помещениях клиники ведется видеонаблюдение.

2.18. Администрация Клиники не несет ответственности за оставленные без присмотра ценные вещи

2.19. Клиника оставляет за собой право самостоятельно проводить и определять сроки проведения акции, а также изменять условия проведения акций, отменять их без предварительного уведомления.

2.20. Стоимость медицинских услуг определяется утвержденным руководителем Клиники прейскурантом. **Информация о ценах, специальных предложениях и акциях, указанных на официальном сайте, страницах Клиники в социальных сетях, на сторонних интернет-ресурсах носит рекламный характер и не является публичной офертой.**

3. Общие правила поведения Пациентов и Посетителей Клиники

3.1. В помещениях клиники и ее структурных подразделений запрещается:

- находиться в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- курить в зданиях и помещениях, а также у входных групп Клиники;
- распивать спиртные напитки, употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества;
- появляться в состоянии или с признаками алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- проносить в Клинику огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих.
- приходить на прием, обследование и процедуры с домашними животными;
- перемещаться по территории Клиники с крупногабаритными предметами, в т. ч. хозяйственными сумками, тележками, рюкзаками, вещевыми мешками, чемоданами, корзинами и т. п.
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
- выражаться нецензурно, вести себя некорректно по отношению к посетителям и работникам Клиники.
- выбрасывать мусор, отходы в непредназначенные для этого места.
- производить фото-видеосъемку, аудиозапись без предварительного письменного согласия руководства;
- проводить рекламные акции, выставки-продажи, размещать любые объявления без согласования с администрацией;
- производить сборы пожертвований, организовывать митинги, осуществлять религиозную и иную пропаганду и агитацию без предварительного письменного согласия руководства;
- вести коммерческую деятельность медицинским представителям и проводить информационные встречи с сотрудниками без согласования с руководством Клиники;
- входить без вызова в процедурный кабинет, кабинет ультразвуковой диагностики, лабораторию, кабинеты врачей-специалистов;
- входить в помещения с надписью «служебные помещения» или «вход воспрещен».
- присутствовать при выполнении пациенту медицинских вмешательств без разрешения медицинского работника и Пациента.

4. Права и обязанности Пациентов.

4.1. Главными нормативными правовыми актами, регламентирующими права и обязанности Пациента при получении медицинской помощи, являются:

- Конституция РФ
- Положение Закона РФ №2300-1 "О защите прав потребителей" от 07.02.1992

- Федеральный Закон Российской Федерации от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»
- Постановление Правительства РФ от 4 октября 2012 г. № 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"

4.2. При обращении за медицинской помощью и ее получении Пациент имеет право:

4.2.1. В доступной для пациента форме получить информацию 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. Вышеуказанная информация предоставляется Пациенту (законному представителю) лечащим врачом.

4.2.2. Все диагностические и лечебные мероприятия осуществляются только после получения от Пациента (законного представителя) информированного добровольного согласия за исключением случаев, предусмотренных статьей 20 "Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации".

4.2.3. Вся информация для принятия Пациентом (законным представителем) решения будет предоставлена лечащим врачом. Согласно действующему законодательству информированное добровольное согласие должно быть соответствующим образом оформлено в медицинской документации.

4.2.4. Пациент (законный представитель) имеет право отказаться от диагностической или лечебной процедуры, а также потребовать их прекращения. В этом случае отказ от вышеуказанных процедур с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации.

4.2.5. Важным является то, что отказ Пациента (законного представителя) от диагностики или лечения может повлиять на правильность установленного диагноза, послужить причиной снижения эффективности или полной неэффективности проведенного лечения, привести к осложнениям и ухудшениям патологического процесса.

4.2.6. Вся информация, содержащаяся в медицинских документах Пациента, составляет врачебную тайну. Клиника подтверждает конфиденциальность персональных данных Пациента, используемых в медицинских информационных системах.

4.2.7. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими персоналом, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших возраста, установленного в части 2 статьи 54 Федерального закона от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ, и граждан, признанных в установленном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

4.3. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы клиники;
- приходить на прием вовремя, но не позднее, чем за 10 мин до указанного времени;
- соблюдать правила внутреннего распорядка клиники, установленные для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (перед входом в процедурный кабинет клиники надевать бахилы, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- выполнять предписания лечащего врача, и другого медицинского персонала, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- своевременно уведомлять лечащего врача Клиники, у которого пациент проходит лечение, о самостоятельной замене/отмене лечения, о параллельном лечении у другого специалиста;
 - уважительно относиться к медицинскому персоналу и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
 - бережно относиться к имуществу Клиники.
 - оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
 - представлять лицу, оказывающему медицинскую услугу, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
 - проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
 - при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу; соблюдать правила запрета курения в общественных местах;
- 4.4. Более подробно права и обязанности клиники и Пациента по отношению друг к другу в процессе оказания и получения медицинских услуг изложены в Договоре на оказание платных медицинских услуг.
- 4.5. Лечащий врач может отказаться, по согласованию с соответствующим должностным лицом клиники, от наблюдения и лечения Пациента, если это не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения Пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка клиники:
- а) грубое или неуважительное отношение к персоналу и другим Пациентам клиники;
 - б) неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
 - в) несоблюдение требований и рекомендаций врача;
 - г) прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья Пациента.

- 5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии 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, только с письменного разрешения Пациента.
- 5.2. В отношении несовершеннолетних граждан, а также лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.
- 5.3. В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.
- 5.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ. Информация, содержащаяся в медицинской документации пациентов, обратившихся за медицинской помощью по полису ДМС (добровольное медицинское

страхование) предоставляется клиникой Страховой организации в соответствии с заключенным с ними договором

6. Порядок разрешения споров.

6.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций Пациент или его законный представитель имеет право непосредственно обратиться к администрации клиники (генеральному директору, главному врачу) лично в часы приема или обратиться в письменной форме.

6.2. При личном приеме Пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность. 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. В остальных случаях дается письменный ответ в течение 10-ти календарных дней по существу заявленных вопросов.

6.3. По вопросам качества, оказываемых медицинских услуг, спорные вопросы между сторонами рассматриваются врачебной комиссией клиники.

6.4. В случае необходимости в подтверждение своих доводов Пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

6.5. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию клиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

7. Порядок выдачи выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

7.1. Пациент имеет право знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья. По требованию Пациента (законного представителя Пациента) ему предоставляется копия либо выписка медицинской карты, карты профилактических медицинских осмотров работника.

7.1.1. Копия или выписка выдаются по письменному заявлению, в течение 5-ти дней. При получении Пациент (законный представитель) оформляет расписку в получении.

7.2. Справку для налоговой инспекции по возврату подоходного налога за оказанные медицинские услуги, выдает администрация клиники. Справка выдается в течение 10-ти дней, после обращения при наличии кассовых чеков или актов выполненных работ, подтверждающих оплату за оказанные медицинские услуги.

7.3. Копии, выписки, справки родственникам, знакомым выдаются только при наличии нотариальной доверенности.

7.4. Клиника оставляет за собой право оказывать услугу по предоставлению копии/выписки на возмездной основе, согласно действующего прейскуранта.

8. График работы клиники.

8.1. График работы клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка клиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

8.2. График работы клиники: понедельник-пятница: 7:00 – 19:00, суббота-воскресенье 8:00-14:00. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом Генерального директора.

8.3. Режим работы клиники утверждается Генеральным директором.