

Утверждаю:
Генеральный директор ООО «Карпов и К» А.И. Карпов
2023г.



Правила внутреннего распорядка ООО «Карпов и К» для пациентов (правила поведения пациентов)

1. Общие положения

- 1.1 Правила внутреннего распорядка ООО «Карпов и К» для пациентов (далее «Правила») являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере охраны здоровья поведение пациента во время нахождения в медицинской организации (далее Клиника), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - заказчиком и медицинской организацией.
- 1.2 Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в медицинскую организацию.
- 1.3 Настоящие правила разработаны для реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества, а также удобного и комфортного пребывания в медицинском центре его пациентов и посетителей.
- 1.4 Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
 - Порядок обращения пациентов в клинику
 - Права и обязанности пациентов
 - Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента
 - Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам
 - Порядок разрешения конфликтов между пациентом и клиникой
 - График работы Клиники и ее должностных лиц
 - Информацию о перечне видов медицинских услуг и порядке их оказания
 - Ответственность пациента за нарушение настоящих Правил.
- 1.5 С Правилами можно ознакомиться на информационном стенде Клиники, на официальном сайте. Факт ознакомления с настоящими Правилами подтверждается пациентом (его законным представителем) путем проставления подписи в договоре на оказание платных медицинских услуг.

2. Порядок обращения пациентов в Клинику

- 2.1 Клиника является медицинской организацией, оказывающей платные медицинские услуги в соответствии с перечнем услуг, указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности.
- 2.2 В Клинику обращаются пациенты, нуждающиеся в плановом специализированном квалифицированном обследовании и лечении.
- 2.3 В случаях обращения граждан в состоянии, требующем срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью), медицинские работники Клиники оказывают экстренную (неотложную) медицинскую помощь в пределах имеющихся возможностей, организуют вызов бригады скорой медицинской помощи.

- 2.4 Прием пациентов производится в кабинетах Клиники, где созданы все необходимые условия для своевременного осмотра, обследования и оказания качественных медицинских услуг.
- 2.5 При необходимости оказания медицинской помощи в амбулаторных условиях пациент обращается в регистратуру Клиники, обеспечивающую регистрацию пациентов на первичный прием к врачу. Предварительная запись на прием к врачу осуществляется как при непосредственном обращении пациента, так и по телефону. При первичном обращении в регистратуру на пациента оформляется медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях. При записи на прием к врачу пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество, номер телефона.
- 2.6 В указанное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги. Непосредственно перед приемом врача пациент обязан обратиться в регистратуру Клиники.
- 2.7 При первичном обращении в Клинику пациент (его законный представитель) предоставляет документ, удостоверяющий личность. В регистратуре Клиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта (форма 025/-04), в которую вносятся сведения о пациенте. Одновременно с оформлением медицинской карты между пациентом и Клиникой заключается договор на предоставление платных медицинских услуг, пациент знакомится с настоящими Правилами. Подписание договора означает, что пациент с настоящими Правилами ознакомлен и обязуется их выполнять.
- 2.8 В соответствии с необходимым предварительным условием медицинского вмешательства, установленным ст. 20 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации», Клиникой (за исключением случаев, установленных указанным законом) оформляется информированное добровольное согласие гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанной с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.
- 2.9 Пациенты без предварительной записи принимаются после пациентов с предварительной записью, либо в свободное время между приемами пациентов с предварительной записью.
- 2.10 Информацию о времени приема врачей всех специальностей с указанием часов приема и номеров кабинетов, а также о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема граждан главным врачом Клиники, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – на информационном стенде, расположенном в помещении Клиники, а также на официальном сайте Клиники в сети «Интернет».
- 2.11 Медицинская карта пациента является собственностью клиники и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, (по заявлению выдается заверенная копия). Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Клиники.
- 2.12 Прием пациентов в возрасте до 18 лет осуществляется в присутствии родителей или других законных представителей пациентов.
- 2.13 Пациентам категорически запрещается пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований или консультации врача.
- 2.14 Выдача листков нетрудоспособности производится лечащим врачом в соответствии с порядком выдачи листков нетрудоспособности.
- 2.15 Лечащий врач может отказаться по согласованию соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или настоящих правил.

3. Права и обязанности пациентов

3.1 Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральными законами от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

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

- Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи,
- Информацию о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи,
- Качество и безопасность медицинской услуги,
- Полную достоверную информацию о медицинской услуге,
- Оказание медицинской услуги в установленный срок,
- Выбор лечащего врача из числа работающих в Клинике и замену его в процессе лечения,
- Обследование, диагностику, лечение и нахождение в Клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям,
- Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами,
- Получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья,
- Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством,
- Отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи,
- Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи, а также морального вреда,
- Взыскание неустойки за просрочку оказания услуги,
- Обращение в установленном порядке с жалобой к должностным лицам Клиники, к директору Клиники, к должностным лицам государственных органов или в суд,
- Сохранение работниками Клиники 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 законодательством,
- Предоставление в письменной форме своих предложений по совершенствованию деятельности Клиники,
- Судебную защиту нарушенных прав пациента.

3.3 Пациент обязан:

- Соблюдать внутренний распорядок, режим работы Клиники, тишину, чистоту и порядок,
- Помнить, что роль пациента в лечении необыкновенно важна и сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи
- Выполнять требования и предписания врача,
- Соблюдать рекомендуемую врачом диету,
- Своевременно (до начала получения медицинской помощи) оформлять в установленном порядке информированное добровольное согласие и при оформлении информированного добровольного согласия (п.6 настоящих Правил) информировать медицинский персонал в случае непонимания или неполного понимания предстоящего вида медицинского вмешательства,
- Своевременно 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, а также отказ от медицинского вмешательства или его прекращение,

- Уважительно относиться к медицинскому и обслуживающему персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам и посетителям Клиники,
- При нахождении на лечении соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности, и настоящие Правила, а также приходить на прием к врачу и на процедуры в назначенное время, а в случае опоздания ставить об этом в известность врача или администратора Клиники. Выполнять предписания врача, своевременно сообщать врачу о прекращении назначенного лечения, об обращении к другим врачам по поводу возникших новых проблем,
- Бережно относиться к имуществу Клиники и других пациентов и посетителей,
- Исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, необходимо немедленно сообщить об этом персоналу Клиники,
- Оплатить Клинике стоимость медицинских услуг по действующему на момент оказания услуг прейскуранту, по факту обращения,
- Представлять лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, полную достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях,
- Своевременно являться на прием к врачу или на процедуру.

3.4 В помещениях Клиники запрещается:

- Нахождение (в сезонное время) в верхней одежде,
- Курение в здании, помещениях и на территории Клиники,
- Распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и иных токсических веществ, иные действия, направленные на ухудшение состояния своего здоровья,
- Появление в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, за исключением необходимости получения экстренной и неотложной помощи,
- Пользование мобильными телефонами на приеме у врача или в диагностических кабинетах,
- Самостоятельно включать и регулировать любое инженерно-техническое оборудование,
- Проведение аудио- и видеозаписей, а также кино- и фотосъемок в помещениях и на территории Клиники.

4. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

4.1 Информация о состоянии здоровья представляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии, форме лечащим врачом или иными должностными лицами Клиники. 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 согласия пациента.

4.2 В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

- 4.3 В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.
- 4.4 Информация, содержащаяся в медицинской документации пациента, составляет врачебную тайну и не может представляться третьим лицам без письменного согласия пациента (его законного представителя).
- 4.5 В соответствии со ст. 3 Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» информация, содержащаяся в амбулаторной карте является персональной информацией пациента, и лица, виновные в нарушении требований настоящего закона, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации (ст. 13.11 Кодекса РФ об административных правонарушениях от 30.12.2001 г. № 195-ФЗ предусматривает ответственность за нарушение установленного законом порядка сбора, хранения, использования или распространения информации о гражданах (персональных данных)).

5. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации
пациенту и другим лицам

- 5.1 Выдача справок, выписок из медицинской документации, медицинские заключения производится в соответствии с Порядком выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений, утвержденным приказом Минздрава РФ от 14.09.2020 № 972н.
- 5.2 Справки, выписки из медицинской документации, медицинские заключения выдаются пациентам (их законным представителям) при их личном обращении за получением указанных документов в Клинику при предъявлении документа, удостоверяющего личность.
- 5.3 В случаях, предусмотренных частью 4 статьи 13 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», медицинские заключения выдаются без согласия пациента или его законного представителя органам, организациям, суду, имеющим право на получение сведений о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иных сведений, полученных при его медицинском обследовании и лечении, которые составляют врачебную тайну.
- 5.4 Справки выдаются лечащим врачом или другими врачами-специалистами, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении пациента, на основании записей в медицинской документации пациента либо по результатам медицинского обследования.
- 5.5 Медицинские заключения выдаются гражданам по результатам проведенных медицинских освидетельствований, медицинских осмотров, диспансеризации, решений, принятых врачебной комиссией, а также в иных случаях, когда законодательством Российской Федерации предусматривается наличие медицинского заключения.
- 5.6 Выдача листов нетрудоспособности производится в соответствии с Порядком выдачи листов нетрудоспособности, утвержденным приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 23.11.2021 № 1089н.
- 5.7 Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляется лечащим врачом после личного осмотра и подтверждается записью в медицинской карте пациента, с обоснованием временной нетрудоспособности пациента.

- 5.8 В случае заболевания учащихся школ и училищ, студентов средних и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.
- 5.9 Потребитель (заказчик) имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию потребителя (заказчика) ему предоставляются выписки из медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны, по письменному заявлению на имя главного врача Клиники. Порядок ознакомления потребителя (заказчика) с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья потребителя, осуществляется в соответствии с приказом Минздрава России от 12.11.2021 № 1050н.

6. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой

- 6.1 Споры, конфликты, возникшие между потребителем (заказчиком) и Клиникой, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 6.2 Защита прав потребителей осуществляется в соответствии с Федеральными законами от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».
- 6.3 В случае нарушения прав потребителя, потребитель (заказчик) может обращаться с претензией (жалобой), которая в письменной виде подается через регистратуру и передается на рассмотрение руководителю Клиники, либо лично руководителю Клиники. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге отзывов и предложений (находится у администратора в регистратуре), либо направлена заказным или ценным письмом. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) потребителю (заказчику) необходимо оставить номер контактного телефона и адрес, по которому необходимо направить ответ.
- 6.4 Претензия (жалоба) рассматривается в течение 30-ти дней с момента ее получения Клиникой. Ответ на претензию (жалобу) в письменном виде направляется потребителю (заказчику) по почте заказным письмом с уведомлением по указанному адресу, либо по желанию потребителя (заказчика) может быть вручен ему лично в согласованное время. На претензию (жалобу), направленную по электронной почте, ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному потребителем (заказчиком).
- 6.5 Не получив ответа на претензию (жалобу) в тридцатидневный срок, либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет потребителя (заказчика), он вправе обратиться в контролирующие органы, либо в суд.

7. График работы Клиники и ее должностных лиц

- 7.1 График работы Клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Клиники с учетом условий, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.
- 7.2 Информация о расписании работы врачей-специалистов Клиники предоставляется потребителям без ограничений, по первой просьбе. Информация расположена на информационном стенде Клиники и на официальном сайте в сети «Интернет».

7.3 Прием руководителем Клиники, главным врачом Клиники осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре Клиники, на информационном стенде и на официальном сайте Клиники.

8. Информация о перечне видов медицинских услуг и порядке их оказания

- 8.1 Платные медицинские услуги предоставляются Клиникой на основании перечня услуг, составляющих медицинскую деятельность и указанных в Лицензии № ЛО41-01182-19/00363354 от 07.06.2019 г. на осуществление медицинской деятельности, выданной Клинике в установленном порядке.
- 8.2 Порядок и условия предоставления платных медицинских услуг населению определяются в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 г. № 736 «Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Уставом организации.
- 8.3 Платные медицинские услуги предоставляются по ценам в соответствии с действующим Прейскурантом, утвержденным руководителем организации.
- 8.4 Информация о видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению Клиникой, а также порядок и условия их предоставления, размещены на официальном сайте, информационном стенде Клиники, а также предоставляются потребителю (заказчику) по первому требованию администратором в регистратуре.
- 8.5 Платные медицинские услуги предоставляются на основании договора, заключенного между потребителем (заказчиком) и Клиникой, а также при наличии информированного добровольного согласия потребителя (заказчика), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.
- 8.6 Расчеты с потребителями (заказчиками) за предоставление медицинских услуг осуществляются через кассу с выдачей потребителю (заказчику) на руки кассового чека.

9. Ответственность пациента за нарушение настоящих Правил

- 9.1 При несоблюдении пациентом Правил внутреннего распорядка в Клинике, ведущем к нарушению лечебно-охранительного, санитарно-эпидемиологического режимов и дестабилизации работы Клиники, к пациенту могут быть применены меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством российской Федерации.
- 9.2 Клиника вправе поставить вопрос о расторжении договора предоставления платных медицинских услуг с пациентом или снятии его с обслуживания, если это обусловлено нарушением пациентом настоящих Правил.
- 9.3 Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники и иным пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании или служебных помещениях Клиники, неисполнение законных требований работников Клиники, причинение морального вреда работникам, причинение вреда деловой репутации Клиники, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.
- 9.4 Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество

медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

- 9.5 В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники Клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызывать сотрудников частного охранного предприятия и (или) наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.
- 9.6 При несоблюдении пациентом медицинских предписаний или настоящих Правил, лечащий врач может отказаться, по согласованию с администрацией Клиники, от дальнейшего наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

10. Заключительные положения

- 10.1 Настоящие Правила вступают в силу с момента их утверждения и действуют до вступления в силу новой редакции.
- 10.2 Изменения в настоящие Правила вносятся в виде утверждения руководителем Клиники новой редакции.