



ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ООО «САНА КО»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов медицинских услуг (далее – Правила), разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон), Законом от 07 февраля 1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон), постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023г. № 736 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006» (далее – Постановление), иными нормативными актами ООО «Сана Ко» (далее – Клиника) и нормативно - правовыми актами РФ.

1.1. Правила для пациентов включают:

- Общие положения
- Порядок обращения пациентов;
- Права и обязанности пациента;
- Правила поведения пациентов и их законных представителей в Клинике;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Клиникой и пациентом;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них.

1.2. Правила обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в Клинике.

1.3. С Правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно.

1.5. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законными представителями несовершеннолетних пациентов являются их родители.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

2.1. Запись на прием к врачам и обследования осуществляется путем личного обращения в регистратуру клиники или по телефонам: +7 (4712) 27-27-17, +7 (4712) 34-16-16.

2.2. При обращении/звонке пациента в регистратуру клиники, он сообщает сотруднику регистратуры номер полиса ДМС, СНИЛС, номер контактного телефона. Также идентификация пациента может осуществляться с использованием документа, удостоверяющего личность.

2.3. Запись на прием осуществляется с учетом пожеланий пациента, в удобный день и время.

2.4. В день приема, пациент для оформления договора на оказание платных медицинских услуг предоставляет: документ, удостоверяющий личность, полис ДМС, СНИЛС.

2.5. Запись на прием к врачам и обследования с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ) в настоящее время не осуществляется.

2.6. Вне очереди обслуживаются следующие категории граждан:

- инвалиды I и II группы;

- дети;

- инвалиды и участники ВОВ, приравненные к ним категории граждан.

2.7. Накануне дня приема или обследования, администратор регистратуры клиники совершает напоминающий звонок.

2.8. В случае невозможности предоставить запланированную медицинскую услугу, пациенту сообщается об этом заблаговременно.

2.9. Лабораторные исследования проводятся без предварительной записи, по факту обращения пациента в клинику с 8-00 до 11-00.

2.10. При первичном обращении за медицинскими услугами в Клинику на пациента (потребителя услуг) заводится Медицинская карта, в которую вносятся следующие обязательные сведения о пациенте (потребителе услуг): фамилия, имя, отчество (при наличии), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес регистрации по месту жительства, номер телефона (при наличии) и оформляются иные документы, требуемые в соответствии с действующим законодательством.

2.11. При обращении за медицинской помощью в Клинику, с пациентом (потребителем услуг) и/или, в установленных законом случаях, с законным представителем пациента (потребителя услуг) оформляются (заключаются) требуемые в соответствии с действующим законодательством документы:

- Уведомление об информировании до заключения договора об оказании платных медицинских услуг;

- Договор об оказании платных медицинских услуг;

- Информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств, включенные в Перечень определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи, утвержденный приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 23 апреля 2012 г. N 390н;

- согласие на обработку персональных данных в соответствии с требованиями статьи 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- иные требуемые документы.

2.12. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить Клинику по телефону не позднее, чем за 1 сутки до назначенной даты.

2.13. При обращении в Клинику пациент для заключения договора на оказание платных медицинских услуг сообщает ФИО, адрес места жительства, телефон, e-mail, данные документа, удостоверяющего личность.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

- 3.1. Пациент имеет право на:
- 3.1.1. охрану здоровья;
 - 3.1.2. медицинскую помощь;
 - 3.1.3. выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с настоящим Федеральным законом;
 - 3.1.4. профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
 - 3.1.5. получение консультаций врачей-специалистов;
 - 3.1.6. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
 - 3.1.7. получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
 - 3.1.8. получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
 - 3.1.9. защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
 - 3.1.10. отказ от медицинского вмешательства;
 - 3.1.11. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
 - 3.1.12. допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
 - 3.1.13. получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее - программа) и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее - территориальная программа);
 - 3.1.14. оказание платных медицинских услуг анонимно, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
 - 3.1.15. получение информации об исполнителе и предоставляемых им платных медицинских услугах в соответствии с Законом и Постановлением;
 - 3.1.16. получение информации о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
 - 3.1.17. получение информации о форме и способах направления обращений (жалоб) в органы государственной власти и организации;
 - 3.1.18. получение копий медицинских документов, выписки из медицинских документов, отражающих состояние его здоровья после оказания медицинских услуг, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, об используемых при оказании медицинских услугах лекарственных препаратах и медицинских изделиях, без взимания дополнительной платы;
 - 3.1.19. получение документов, подтверждающих фактические расходы пациента на оказанные медицинские услуги и (или) приобретение лекарственных препаратов для медицинского применения:
 - а) копия договора с приложениями и дополнительными соглашениями к нему (в случае заключения);

- б) справка об оплате медицинских услуг по установленной форме;
- в) рецептурный бланк с проставленным штампом "Для налоговых органов Российской Федерации, идентификационный номер налогоплательщика", заверенный подписью и личной печатью врача, печатью медицинской организации;
- г) документы установленного образца, подтверждающие оплату лекарственных препаратов (кассовый чек, бланк строгой отчетности или иной документ, подтверждающий факт осуществления расчета, в случаях, если в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники у медицинской организации отсутствует обязанность по применению контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов);

3.2.20. возмещение ущерба, в случае причинения вреда здоровью и жизни, а также на получение компенсации за причинение морального вреда, в соответствии с действующим законодательством.

3.2. Пациент обязан:

3.2.1. заботиться о сохранении своего здоровья;

3.2.2. в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний;

3.2.3. соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях;

3.2.4. незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры или медицинской сестре;

3.2.5. соблюдать настоящие Правила.

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В КЛИНИКЕ

4.1. Категорически запрещается:

- курение во всех помещениях Клиники;
- распивать спиртные напитки;
- употреблять наркотические и психотропные вещества;
- появляться в состоянии алкогольного и наркотического опьянения (за исключением оказания медицинской помощи в экстренной форме);
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- грубить персоналу Клиники или иным лицам, находящимся в Клинике; либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц, при некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев).

4.2. При входе в Клинику пациенту рекомендуется надеть бахилы.

4.3. 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 холле Клиники. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!

4.4. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года. За сохранность личных вещей пациента вне гардероба администрация Клиники ответственности не несет.

4.5. Рекомендовано соблюдать правила личной гигиены.

4.6. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

4.7. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

4.8. Нахождение сопровождающих, кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.9. Персонал Клиники имеет право удалить пациента из Клиники в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ КЛИНИКОЙ И ПАЦИЕНТОМ

5.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обратиться с обращением (жалобой), которое направляется на адрес электронной почты Клиники - sana-clinica@yandex.ru, через регистратуру. Обращение (жалоба) передается на рассмотрение директору Клиники. Обращение (жалоба) может быть изложено (а) в книге жалоб и предложений либо направлено на сайт Клиники в электронном виде - <https://sana-clinic.ru/>.

5.2. Обращение (жалоба) рассматривается в установленные законом сроки в соответствии с Федеральным законом № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 21.04.2006г и Законом.

6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

6.1. Пациент информируется необходимой достоверной информацией о медицинских услугах, оказываемых в Клинике, результатах исследований и лечения, возможных осложнениях.

6.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами Клиники.

6.3. Медицинский персонал Клиники предоставляет пациенту (законному представителю) по его требованию и в доступной для него форме информацию о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения; об используемых при оказании медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских

изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению, а также сведения, позволяющие идентифицировать имплантированное в организм человека медицинское изделие.

6.4. По требованию пациента (законного представителя) выдать после исполнения договора медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающих состояние его здоровья после оказания медицинских услуг, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, об используемых при оказании Услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, без взимания дополнительной плат.

6.5. В отношении несовершеннолетних лиц до 15 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

6.6. Разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения пациента, проведения научных исследований, их опубликования в научных изданиях, использования в учебном процессе и в иных целях допускается с письменного согласия гражданина или его законного представителя. Согласие на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, может быть выражено также в информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство.

После смерти гражданина допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, супругу (супруге), близким родственникам (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам) либо иным лицам, указанным гражданином или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, по их запросу, если гражданин или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.

Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия гражданина или его законного представителя допускается:

1) в целях проведения медицинского обследования и лечения гражданина, который в результате своего состояния не способен выразить свою волю;

2) при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений;

3) по запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством, по запросу органов прокуратуры в связи с осуществлением ими прокурорского надзора, по запросу органа уголовно-исполнительной системы в связи с исполнением уголовного наказания и осуществлением контроля за поведением условно осужденного, осужденного, в отношении которого отбывание наказания отсрочено, и лица, освобожденного условно-досрочно, а также в связи с исполнением осужденным обязанности пройти лечение от наркомании и медицинскую и (или) социальную реабилитацию;

4) в целях осуществления уполномоченными федеральными органами исполнительной власти контроля за исполнением лицами, признанными больными наркоманией либо потребляющими наркотические средства или психотропные вещества без назначения врача либо новые потенциально опасные психоактивные вещества, возложенной на них при назначении административного наказания судом обязанности пройти лечение от наркомании, диагностику, профилактические мероприятия и (или) медицинскую реабилитацию;

5) в случае оказания медицинской помощи несовершеннолетнему в соответствии с пунктом 2 части 2 статьи 20 настоящего Федерального закона, а также несовершеннолетнему, не достигшему возраста, установленного частью 2 статьи 54 настоящего Федерального закона, для информирования одного из его родителей или иного законного представителя;

б) в целях информирования органов внутренних дел:

а) о поступлении пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий;

б) о поступлении пациента, который по состоянию здоровья, возрасту или иным причинам не может сообщить данные о своей личности;

в) о смерти пациента, личность которого не установлена;

7) в целях проведения военно-врачебной экспертизы по запросам военных комиссариатов, кадровых служб и военно-врачебных (врачебно-летных) комиссий федеральных органов исполнительной власти и федеральных государственных органов, в которых федеральным законом предусмотрена военная и приравненная к ней служба;

8) в целях расследования несчастного случая на производстве и профессионального заболевания, а также несчастного случая с обучающимся во время пребывания в организации, осуществляющей образовательную деятельность, и в соответствии с частью 6 статьи 34.1 Федерального закона от 4 декабря 2007 года N 329-ФЗ "О физической культуре и спорте в Российской Федерации" несчастного случая с лицом, проходящим спортивную подготовку и не состоящим в трудовых отношениях с физкультурно-спортивной организацией, не осуществляющей спортивной подготовки и являющейся заказчиком услуг по спортивной подготовке, во время прохождения таким лицом спортивной подготовки в организации, осуществляющей спортивную подготовку, в том числе во время его участия в спортивных соревнованиях, предусмотренных реализуемыми программами спортивной подготовки;

9) при обмене информацией медицинскими организациями, в том числе размещенной в медицинских информационных системах, в целях оказания медицинской помощи с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных;

10) в целях осуществления учета и контроля в системе обязательного социального страхования;

11) в целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с настоящим Федеральным законом.

7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ И СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ (ИХ КОПИЙ) И ВЫПИСОК ИЗ НИХ.

7.1. Порядок выдачи документов, выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.