

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

для лиц, обратившихся за медицинской помощью в Общество с ограниченной ответственностью «СТЭМ» центр косметологии «ЛАЗЕР БЬЮТИ»

Утверждаю:

Директор ООО «СТЭМ»

О.Н.Сумарокова

05.04.2020 года

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка – локальный организационно-правовой документ (далее - Правила) для лиц, обратившихся за медицинской помощью (получения платных медицинских услуг) (далее – пациент) в ООО «СТЭМ» Центр косметологии «Лазер Бьюти» (далее – Клиника) регламентирующим права, обязанности и правила поведения Пациента во время нахождения в Клинике, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – Пациентом (его законным представителем) и Клиникой. Данные Правила разработаны в соответствии с требованиями:

- Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";
- Федерального закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей";
- Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных"
- Постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006 г. "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", а также других нормативно-правовых актов, регламентирующих оказание медицинских услуг в Российской Федерации.

1.2. Правила внутреннего распорядка разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Правила распространяются:

- на всех пациентов, проходящих обследование и (или) лечение в Клинике;
- сопровождающих или представляющих их интересы граждан, посещающих Клинику;
- персонал,

и обязательны для исполнения.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей размещаются на информационном стенде Клиники в доступном для пациентов месте, а также на официальном сайте Клиники: www.laser-mc.ru

1.5. Правила внутреннего распорядка включают:

- порядок обращения граждан в Клинику;
- права и обязанности лиц, обратившихся за медицинской помощью;
- правила поведения пациентов и их законных представителей в Клинике;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Клиникой ООО «СТЭМ» и пациентом

(его представителями);

- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или представляющим его интересы лицам;
- график работы Клиники и ее должностных лиц;
- информацию о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания;

1.6. С правилами внутреннего распорядка Клиники ее персонал (в лице администраторов) обязан ознакомить всех обратившихся за медицинской помощью лиц (их законных представителей) в устной форме при оформлении Договора на

оказание платных медицинских услуг.

1.7. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном действующим законодательством порядке доверенность на право представлять интересы пациента. Законными представителями несовершеннолетних пациентов являются их родители (опекуны).

1.8. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

Медицинская услуга – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

Медицинская помощь – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

Пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

Посетитель – посетителем Клиники признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Клиники, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Клиника не является местом работы. Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в здании и служебных помещениях Клиники только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).

Лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Клинике.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ В КЛИНИКУ

2.1. Клиника является медицинской организацией частной системы здравоохранения, оказывающей амбулаторную медицинскую помощь на возмездной основе в соответствии с лицензией №43-01-002731, выданной 07.02.2018 года Министерством здравоохранения Кировской обл. (г.Киров ул.К.Либкнехта 69)

2.2. Медицинская помощь в Клинике осуществляется на основании предварительной записи. Организация предварительной записи пациентов на приём к врачу осуществляется у администратора Клиники, как при непосредственном обращении, так и по телефону 78-19-25. При записи на прием пациенту необходимо сообщить администратору свою фамилию (имя, отчество) и контактный телефон. В случае опоздания пациента Клиника вправе отказать от оказания медицинской услуги и перенести приём на другое время, согласованное с пациентом. В случае невозможности явки Пациент обязуется уведомить за 12 часов администратора Клиники о своей неявке.

2.3. При посещении Клиники пациентам, их представителям и родственникам необходимо пользоваться одноразовыми бахилами или сменной обувью, верхнюю одежду оставлять в гардеробе. Вход в верхней одежде во все медицинские кабинеты запрещен.

2.4. При первичном обращении за медицинской помощью в Клинику оформляется медицинская карта на пациента (согласно Приказа Минздрава России от 15.12.2014 №834н), в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), домашний адрес).

2.5. Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в картотеке.

2.6. Медицинская карта на руки пациенту не выдаётся. Запрещается самовольный вынос медицинской карты из Клиники.

2.7. Пациент записывается на прием к специалисту с учетом графика его работы и желания пациента.

2.8. Администратор Клиники от имени ООО «СТЭМ» заключает с пациентом письменный договор на оказание услуг по форме, утвержденной директором. Для заключения договора пациент сообщает свои персональные данные: фамилия, имя, отчество, возраст, адрес места жительства и контактный телефон, а также паспортные данные. Внесение изменений в договор после его подписания возможно только по обоюдному согласию сторон и должно быть оформлено в виде подписанного пациентом (или его законным представителем) и уполномоченным лицом Клиники приложения к договору.

2.9. Клиника осуществляет обработку персональных данных пациента в целях исполнения заключенного с ним договора. Клиника обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

2.10. При непредвиденном отсутствии специалиста и других чрезвычайных обстоятельствах администратор Клиники предупреждает об этом пациента заранее.

2.11. Пациент может войти в кабинет специалиста только по его приглашению или приглашению администратора. Входить в кабинеты без приглашения категорически запрещается.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

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

- уважительное и гуманное отношение со стороны работников Клиники и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации специалиста(ов) и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
- выбор врача, с учетом его согласия;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с действующим законодательством;
- отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- обращение с жалобой к должностным лицам Клиники, а также в контролирующие и (или) надзирающие органы 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 действующим законодательством;
- получение в доступной 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.

3.2. Пациент обязан:

- уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;
- соблюдать режим работы Клиники;
- соблюдать правила поведения в общественных местах;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (при входе в Клинику надевать бахилы или одноразовые тапочки, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- в период эпидемии и/или действия ограничительных мероприятий (карантина) на территории Кировской области соблюдать рекомендации Роспотребнадзора и Правительства Кировской области;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- при намерении получить медицинскую помощь подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
- своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать правила запрета курения в общественных местах и медицинских учреждениях и организациях;
- при невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязан уведомить администраторов Клиники по телефону не позднее пяти часов до назначенного времени приема врачей - соблюдать настоящие правила внутреннего распорядка клиники для пациентов (ст.27 п.3 федерального закона №323-ФЗ).

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В КЛИНИКЕ

4.1. Пациентам и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Клиники, пациентов и посетителей закрывается:

- приносить в Клинику огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителей либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения;
- курить на крыльце и в помещениях Клиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационного стенда;
- размещать в помещениях Клиники объявления без разрешения администрации Клиники;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;
- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви.
- грубить персоналу 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, администрация имеет право отказать пациенту в оказании медицинских услуг;
- нахождение сопровождающих, кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с согласия пациента и разрешения специалиста, а также при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

Запрещается доступ в Клинику лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Клиники сотрудниками правоохранительных органов.

4.2. 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 при входе. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещается.

4.3. Соблюдать правила личной гигиены.

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

4.5. Накануне любого медицинского вмешательства в соответствии с действующим законодательством пациент обязан подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.

4.6. Пациент вправе получить от специалиста всю интересующую его информацию о предполагаемом обследовании и лечении.

4.7. Пациент обязан незамедлительно известить специалиста (лечащего врача, консультанта) об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача (консультанта) данную информацию необходимо сообщить администратору Клиники.

4.8. Персонал Клиники имеет право удалить пациента из помещения Клиники в случае несоблюдения вышеизложенных 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 претензией (жалобой), которая подается через администратора Клиники и передается на рассмотрение главному врачу или директору. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений или на листе бумаги, с указанием адреса проживания и контактного телефона.

5.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 10 дней с момента её получения сотрудниками Клиники. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время.

5.3. В случае возникновения разногласий между Исполнителем и Пациентом по вопросу качества оказанных услуг, спор между сторонами рассматривается путем оценки результатов на совместном заседании Пациента и Врачебной Комиссии Исполнителя. В случае не устранения разногласий, споры рассматриваются Врачебной Комиссией Исполнителя с привлечением сторонних специалистов.

5.4. При не достижении согласия сторон, споры разрешаются в соответствии с действующим законодательством РФ .

6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, консультантом 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.

6.2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

6.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

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

7.2. По просьбе пациента ему может быть выдана выписка из медицинской карты. Выписка выдаётся лечащим врачом.

7.3. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов.

7.4. На основании письменного заявления пациента на имя руководителя Клиники ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.

8. ГРАФИК РАБОТЫ КЛИНИКИ И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

8.1. Режим работы клиники утверждается директором ООО «СТЭМ»: с понедельника по пятницу с 10-00 до 19-00, в субботу с 10-00 до 15-00 без обеденного перерыва

8.2 Изменение графика и режима работы организации в праздничные и выходные дни регламентируется приказом директора.

8.3. Прием пациентов директором ООО «СТЭМ» осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в Клиники у администраторов.

8.4. Информацию о часах приема директора и график работы конкретного специалиста можно уточнить у администратора (тел. 78-19-25)

9. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРЕЧНЕ ВИДОВ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДКЕ ИХ ОКАЗАНИЯ

9.1. ООО «СТЭМ» не участвует в осуществлении Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.

9.2. Все медицинские услуги в Клинике предоставляются платно, согласно утвержденному прейскуранту.

9.3. Все медицинские услуги в Клинике оказываются в соответствии с требованиями Постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006 г. "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", а также других нормативно-правовых актов, регламентирующих оказание медицинских услуг в Российской Федерации.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Отношения между Клиникой и пациентом (его законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентируются действующим законодательством Российской Федерации.

10.2. Пациентам, их представителям, родственникам, нарушившим данные правила внутреннего распорядка, по решению администрации Клиники, может быть отказано в предоставлении платных медицинских услуг в Клинике.