



УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «Биопрестиж-медицина»

Шаблый М.В.

01 декабря 2023 г.

Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Биопрестиж-медицина»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее – Правила) разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 № 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. N 1006» и Уставом Общества с ограниченной ответственностью «Биопрестиж-медицина» (далее – Клиника, медицинская организация). Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов в Клинике при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, обеспечения безопасности граждан при посещении ими медицинской организации, а также работников Клиники.

1.2. Настоящие Правила являются локальным нормативным актом Клиники, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации порядок оказания услуг пациентам (клиентам) медицинской организации, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Организацией и распространяются на структурные подразделения Клиники.

1.3. Под внутренним распорядком для пациентов Клиники понимается регламент взаимодействия пациентов и работников Клиники, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также реализацию прав и обязанностей пациента при оказании ему медицинских услуг в Клинике.

1.4. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Клинику;
- порядок оказания медицинской помощи пациенту;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- права и обязанности пациента;
- права и обязанности Клиники;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы Клиники и ее должностных лиц;
- порядок разрешения споров и конфликтов;
- ответственность за нарушение Правил.

1.6. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде в вестибюле Клиники (соответствующего структурного подразделения) в доступном для

пациентов месте. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте Клиники: <https://bioprestige.ru>.

1.7. Факт ознакомления с Правилами внутреннего распорядка для пациентов подтверждается пациентом путем подписания Договора об оказании медицинских услуг.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В КЛИНИКУ

2.1. Клиника оказывает платные медицинские услуги в соответствии с перечнем услуг (работ), указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, а также иные услуги, не запрещенные действующим законодательством РФ.

2.2. Для получения медицинской помощи в Клинике пациент может лично, либо через своего представителя обратиться в регистратуру Клиники, записаться по телефону или через сайт медицинской организации.

2.3. В назначенное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.

2.4. При невозможности посетить врача или специалиста в назначенное время необходимо отменить или перенести запись, позвонив администратору, как только выяснилась невозможность посещения.

2.5. Пациент должен посещать врача (специалиста) в соответствии со временем предварительной записи. При опоздании пациента на прием или процедуру более чем на 15 (пятнадцать) минут, врач (специалист) вправе поменять очередность приема и принять другого пациента, передвинув время приема опоздавшего пациента на более позднее.

2.6. Клиника оставляет за собой право переноса сроков приема Пациента по объективным причинам, о чем обязуется уведомить пациента (его представителя).

2.7. При первичном обращении администратором заводится медицинская карта больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта. Также указываются контактные телефоны, адрес электронной почты (e-mail) и информация об источнике информации о Клинике.

2.8. В соответствии с требованиями статьи 9 федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006г. № 152-ФЗ пациент дает письменное согласие на обработку его персональных данных сотрудниками Клиники.

2.9. В соответствии с требованиями Закона РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» с пациентом заключается Договор о предоставлении платной медицинской помощи, устанавливающий правовые отношения между пациентом и Клиникой и подписывается предварительное согласование цен (предварительный план лечения). Если в процессе осмотра перед началом процедуры или в процессе проведения процедуры, обнаружилась необходимость изменить состав процедуры, с пациентом подписывается окончательное согласование цен на данный вид услуг.

2.10. Оплата услуг Клиники производится либо наличными денежными средствами в кассу Клиники, либо в безналичном порядке на расчетный счет Клиники. Расчеты наличными денежными средствами с персоналом Клиники строго запрещены.

2.11. Вся медицинская документация (медицинская карта, история болезни, договор и пр.) является собственностью Клиники и хранится в соответствии с законодательством РФ.

2.12. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет администратором или медицинским работником. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Клиники без согласования с руководством Клиники.

2.13. Пациенты без предварительной записи принимаются после пациентов с предварительной записью, либо в свободное время между приемами пациентов с предварительной записью.

2.14. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема руководителя Клиники и его заместителями, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле медицинской организации.

3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ПАЦИЕНТУ

3.1. При обращении за медицинской помощью пациент дает свое письменное добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством.

3.2. Пациент предоставляет врачу известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья; направление на обследование, консультацию, лечение установленного образца (если направлялся другим врачом); первичную медицинскую документацию диагностических исследований (если проводились).

3.3. Направление на оперативное вмешательство дается после необходимых консультаций и исследований.

3.4. При нахождении в Клинике пациент обязан придерживаться режима работы Клиники, соблюдать тишину и порядок, соблюдать требования пожарной безопасности.

3.5. Курить в помещении Клиники категорически запрещено.

3.6. Передвигаться по Клинике пациент должен в сопровождении администратора или медицинского персонала. Входить в служебные и технические помещения Клиники запрещено. Недопустимо самостоятельно включать и регулировать любое инженерно-техническое оборудование.

3.7. Пациент обязан соблюдать санитарно-эпидемиологический режим (входить в Клинику в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе).

3.8. Пациент должен уважительно относиться к медицинским работникам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам.

3.9. На территории Клиники Пациенту (а также лицам, его сопровождающим) запрещается производить фото и виде съемку, в том числе и в момент нахождения в кабинете.

3.10. Ответственность за безопасность жизни и здоровья несовершеннолетних лиц во время их нахождения в Клинике (включая детей старше 14 лет, находящихся в Клинике без сопровождения взрослых), за информирование несовершеннолетних о Правилах оказания услуг и соблюдения ими настоящих Правил, несут родители.

3.11. Любые риски, связанные с причинением ущерба имуществу пациента, пациент несет самостоятельно.

3.12. Пациент должен бережно относиться к имуществу Клиники. При причинении ущерба имуществу Клиники виновное лицо обязано по требованию Клиники возместить либо стоимость ремонта поврежденного имущества (включая стоимость запасных частей), либо стоимость поврежденного имущества с учетом амортизационного износа.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

4.1. Права и обязанности пациентов регламентированы в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

4.2. При обращении за медицинской помощью и ее получении 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 и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор врача и выбор медицинской организации;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 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;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи.

4.3. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы Клиники;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (входить в отделения Клиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять на хранение в гардеробе);
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать рекомендуемую врачом диету;
- уважительно относиться к медицинским и другим работникам 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 помощь, 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, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- бережно относиться к имуществу Клиники;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.

4.4. Лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом настоящих Правил.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ

5.1. Клиника обязуется:

5.1.1. Оказывать квалифицированную медицинскую помощь, проводить осмотры врачами-специалистами, оказывать комплекс инструментальной, функциональной, лабораторной диагностики.

5.1.2. Информировать пациента о наличии заболевания, методах рекомендуемого ему 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 предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики форме лечащим врачом, или должностными лицами Клиники.

5.1.3. Сохранять в тайне информацию о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведениях, полученных при его обследовании и лечении за исключением случаев, предусмотренных Договором медицинского обслуживания и Законом.

5.1.4. По запросу пациента Клиника обязуется представить:

- рецепты на лекарственные препараты, справки, медицинские заключения и листки нетрудоспособности в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
- необходимые документы, содержащие сведения справки для получения социальных налоговых вычетов.

5.2. Клиника имеет право:

5.2.1. привлекать других специалистов-консультантов, специализирующихся на оказании медицинских услуг.

5.2.2. изменить (дополнить) по согласованию с пациентом утвержденный план лечения.

6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

6.1. При получении медицинской помощи пациент имеет право на получение полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии своего здоровья.

6.2. 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.

6.3. Информация о состоянии здоровья пациента не сообщается членам его семьи без письменного согласия об этом с назначением лица, которому должна быть передана такая информация.

6.4. 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.

6.5. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

6.6. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

6.7. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента и находящейся в Клинике.

6.8. Супруг (супруга), дети, родители, усыновленные, усыновители, родные братья и родные сестры, внуки, дедушки, бабушки либо иные лица, указанные пациентом или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, имеют право непосредственно знакомиться с медицинской документацией пациента, в том числе после его смерти, если пациент или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.

6.9. Основанием для ознакомления с медицинской документации является запрос, поступивший от пациента или иных уполномоченных лиц в установленном порядке и соответствующий требованиям, определенным федеральным органом исполнительной власти Российской Федерации, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере здравоохранения.

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

7.1. Выдачи документов, а также выписок из медицинской документации осуществляется в соответствии с действующим законодательством и в порядке, определенном федеральным органом исполнительной власти Российской Федерации, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере здравоохранения.

7.2. Документами, а также выписки из медицинской документации готовятся лечащим врачом Пациента.

7.3. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации о ней у других специалистов. По письменному заявлению пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

7.4. Копии медицинских документов, справки о получении услуг Клиники и выписки из медицинских карт предоставляются администрацией Клиники в течение 30 (тридцати) дней со дня, следующего за днем получения Клиникой письменного заявления (запроса) пациента или иного уполномоченного лица, поданного в порядке, установленном Приказом Минздрава России от 31 июля 2020 г. № 789н. Запрос составляется в свободной форме и должен содержать:

- 1) сведения о пациенте:
 - фамилия, имя, отчество (при наличии);
 - реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;
 - адрес места жительства (места пребывания);
 - почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений и (в случае, если имеется) номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии);
- 2) в случае обращения от имени пациента его законного представителя - сведения о законном представителе, указанные в подпункте 1 настоящего пункта;
- 3) наименования медицинских документов (их копий) или выписок из них, отражающих состояние здоровья пациента, которые пациент либо его законный представитель намерен получить, и период, за который он намерен их получить;
- 4) сведения о способе получения пациентом (его законным представителем) запрашиваемых медицинских документов (при личном обращении или по почте);
- 5) дату подачи запроса и подпись пациента либо его законного представителя.

8. ГРАФИК РАБОТЫ КЛИНИКИ И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

- 8.1. График работы Клиники, ее должностных лиц определяется Правилами внутреннего трудового распорядка ООО «Биопрестиж-медицина».
- 8.2. Клиника работает ежедневно, включая праздничные и выходные дни.
- 8.3. Консультативно-диагностический прием осуществляется ежедневно, с 8-00 до 21-00, строго по предварительной записи с установлением даты, времени и Ф.И.О. врача.
- 8.4. Служба рецепции работает в режиме Клиники. Ответственный дежурный администратор доступен по телефону: +7 499 964 85 55
- 8.5. Клиника вправе изменять график работы, при условии размещения информации об изменении на информационных стендах Клиники не менее чем за 5 (пять) дней до изменения.
- 8.6. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право обратиться в установленном Клиникой порядке с жалобой или предложением к должностным лицам Клиники, а также к главному врачу или генеральному директору Клиники.
- 8.7. Все жалобы и предложения пациентов принимаются в письменной форме установленного образца, регистрируются администратором и рассматриваются администрацией Клиники в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня, следующего за днем их получения.
- 8.8 Книга жалоб и предложений находится у администратора.
- 8.9. Прием пациентов главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать у администратора.

9. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ И КОНФЛИКТОВ

- 9.1. Администрация и сотрудники Клиники оказывают содействие Пациентам в период пребывания в Клинике.
- 9.2. Пациенты обязуются соблюдать требования, предусмотренные настоящими правилами. В случае несогласия Пациента с действиями персонала Клиники, Пациент доводит сведения до администрации клиники в ходе личного приема или письменно.
- 9.3. Администрация Клиники оказывает содействие в реализации прав пациента. Исключение составляет жалобы, связанные с лечебным процессом (несогласием пациента с оказываемыми медицинскими услугами), так как регулирование указанных жалоб регулируется договором с пациентом и законодательством РФ.
- 9.4. В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» пациент вправе обратиться лично, а также направить письменное или электронное обращение (в том числе посредством Единого портала государственных услуг Российской Федерации) в органы государственной власти, включая Департамент здравоохранения г. Москвы (127006, г. Москва, Оружейный пер., д. 43), Территориальный орган Росздравнадзора по г. Москве и Московской области (109316, город Москва, Волгоградский пр-кт, д. 27), Управление Роспотребнадзора по г. Москве (129626, г. Москва, Графский переулок, д. 4, корп. 2, 3, 4).

9.5. Отношения между Клиникой и пациентом (законным представителем) в части, не урегулированной настоящими Правилами, регламентированы действующим законодательством РФ.

9.6. Отношения между Клиникой и пациентом (законным представителем) в части, не урегулированной настоящими Правилами, регламентированы действующим законодательством РФ.

10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

10.1. Нарушение настоящих Правил Клиники, санитарно-противоэпидемиологического режима и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

10.2. Грубое нарушение Правил внутреннего распорядка является основанием для одностороннего расторжения Договора на предоставление медицинских услуг. Предварительное уведомление Пациента не требуется. При этом, при расторжении Договора по вине пациента, или в связи с неявкой на прием, пациент обязан произвести оплату фактически понесенных Клиникой расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору, а также в связи с понесенными затратами на вызов дополнительных (приглашенных) специалистов, в связи с затратами на приобретение дополнительных материалов, препаратов, лекарственных средств.

10.2. К грубым нарушениям относится однократное действие:

- грубое или неуважительное отношение к персоналу;
- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
- несоблюдение рекомендаций врача;
- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- самовольный уход из учреждения;
- лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача.

11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

11.2. Посетители и пациенты Клиники в случае нарушения настоящих Правил несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.