

Утверждаю
Главный врач
ООО Центр красоты «Элизион»
Попова Л.В.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ООО Центр красоты «Элизион»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, разработанным в соответствии с *федеральным законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Приказом Минздрава России от 29.06.2016 N 425н "Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента"*, иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории РФ и устанавливающими правила поведения пациентов в учреждениях здравоохранения.

1.2. Настоящие Правила определяют нормы поведения потребителей услуг (далее по тексту - пациентов) в ООО Центр красоты «Элизион» (далее – Клиника) при получении медицинских услуг с целью создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациентам своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества.

1.3. Настоящие Правила включают:

- порядок обращения пациентов в Клинике;
- права и обязанности пациентов;
- правила поведения пациентов в Клинике;
- порядок ознакомления пациентов с медицинской документацией;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Клиникой и пациентами;
- ответственность пациентов за несоблюдение Правил.

1.4. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в Клинике, представителей пациентов, сопровождающих пациентов лиц и иных посетителей Клиники.

1.5. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде Клиники и на официальном сайте Клиники в сети Интернет.

2. ПРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В КЛИНИКА

2.1. Медицинская помощь оказывается гражданам при самостоятельном обращении в Клинику.

2.2. Клиника оказывает амбулаторно-поликлиническую и консультативно-диагностическую медицинскую помощь всем желающим физическим лицам на основании договоров возмездного оказания медицинских услуг.

2.3. Клиника не является участником Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

2.4. Запись на прием к специалистам осуществляется по телефону, через официальный сайт Клиники сети «Интернет» или при личном обращении.

2.5. В день первого посещения пациенту необходимо прийти за 15 минут до назначенной консультации для оформления договора и медицинской документации.

2.6. При первом обращении:

- пациент предоставляет документ, удостоверяющий личность;
- предоставление платных медицинских услуг оформляется договором, заключаемым в письменной форме между исполнителями (Клиника) и потребителем (пациент). Договор заключается в отношении совершеннолетних граждан (достигших 18 лет), несовершеннолетних граждан их законным представителем;
- на пациента заводится медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (*согласно требований Приказа Минздрава России от 15.12.2014 N 834н "Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков по их заполнению"*).

Медицинская карта является собственностью ООО Центр красоты «Элизион» и хранится в Клинике. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты пациента из помещения Клиники;

- оформляется информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство по утверждённой форме (*согласно требований ст. 20 федерального закона № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»*);

2.7. Информацию об исполнителе, о конкретном медицинском работнике (его профессиональном образовании и квалификации) о времени приема специалистов с указанием часов приема и номеров кабинетов, о времени и месте приема Главного врача и Генерального директора можно получить в регистратуре в устной форме и наглядно – на информационном стенде (стойке) или в сети интернет на официальном сайте Клиники.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

3.1. В соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» при обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- 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 в доступной для него форме, имеющейся в медицинской организации информации о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;

- выражение информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление в порядке, предусмотренном разделом 4 настоящих Правил, с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

3.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения и правила поведения пациента в Клинике;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Клиники;
- посещать подразделения Клиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- соблюдать режим работы Клиники, правила поведения в общественных местах, требования пожарной безопасности, санитарно-противоэпидемический режим;
- бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники;
- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставляемые услуги;
- являться на прием, лечение или процедуры в установленное время. За сутки информировать Клинику о необходимости отмены или изменения времени визита. В случае опоздания пациента на прием, специалист вправе сократить процедуру или перенести ее по согласованию с пациентом на новое время;
- соблюдать настоящие правила внутреннего распорядка.

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В КЛИНИКЕ

4.1. 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, запрещается:

- проносить в Клинику огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы;
- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения администрации Клиники;
- употреблять пищу в коридорах, врачебных кабинетах и других помещениях;
- курить у центрального входа, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях Клиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- грубить персоналу Клиники или иным лицам, находящимся в Клинике, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
- оставлять детей в возрасте до 14 лет без присмотра в помещениях Клиники;
- выносить из помещений Клиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- размещать в помещениях Клиники объявления рекламного характера и иные без разрешения администрации Клиники;
- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клинике в иных коммерческих целях;

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 в фойе здания. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено.

4.3. Нахождение в кабинете сопровождающих, кроме законных представителей пациента лиц, допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний.

4.4. При некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев).

5. ПОРЯДОК ОЗНАКОМЛЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ С МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ

Медицинская документация (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов) отражающая состояние здоровья Потребителя после получения платных медицинских услуг, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, об используемых, при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях выдается Потребителю (законному представителю Потребителя) после исполнения Договора Исполнителем, без взимания дополнительной платы.

Для получения копии медицинских документов или выписок из них после исполнения Договора Исполнителем, Потребитель либо его законный представитель представляет запрос о предоставлении копий и выписок на бумажном носителе (при личном обращении или по почте), который составляется в свободной форме и содержит данные в соответствии с Приказом Минздрава РФ от 31.07.2020г. № 789н.

При подаче запроса лично, а также при личном получении копии медицинских документов и выписок из них Потребитель либо его законный представитель предъявляет документ, удостоверяющий личность. Законный представитель потребителя дополнительно предъявляет документ, подтверждающий его статус.

В случае выбора способа получения Потребителем (его законным представителем) запрашиваемых копий медицинских документов или выписок из них по почте соответствующие копии или выписки из них направляются заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении.

В случае отсутствия в запросе сведений, указанных в Приказе Минздрава РФ от 31.07.2020г. № 789н., и (или) документа, подтверждающего статус законного представителя, Исполнитель в письменной или электронной форме информирует об этом Потребителя либо его законного представителя в срок, не превышающий четырнадцати календарных дней со дня регистрации в медицинской организации запроса.

Предоставление Потребителю либо его законному представителю копий медицинских документов и выписок из них на бумажном носителе осуществляется в количестве одного экземпляра в срок 30 рабочих дней с момента подачи заявления Потребителем.

6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

6.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к Главному врачу/Генеральному директору Клиники.

6.2. Жалоба подается в письменном виде и должна содержать сведения, указанные в п. 5.2. настоящих правил.

6.3. Жалоба должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования. При наличии подтверждающих документов, они должны быть приложены.

6.4. Ответ на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством Российской Федерации (30 календарных дней с момента регистрации; в этот срок не входят 3 рабочих дня, которые нужны на регистрацию поступившего заявления; 30-дневный срок может быть продлён в исключительных случаях ещё на 30 дней. Итого 60 календарных дней (плюс три дня на регистрацию)).

6.5. Адреса и телефоны вышестоящих и правозащитных органов:

Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по г. Москве и Московской области

Тел.: 8 495 611-47-74

Факс: 8 495 611-53-44 (круглосуточно)

Адрес: 127206, г. Москва, ул. Вучетича, д. 12А

Электронная почта: office@reg77.roszdravnadzor.ru

77reg.roszdravnadzor.ru

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г. Москве

Тел.: 8 495 621-70-76, 8 495 785-37-41, 8 495 687-36-08

Адрес: 129626, г. Москва, Графский пер., д. 4/9

Электронная почта: uprav@77.rosпотребнадзор.ru

77.rosпотребнадзор.ru

Прокуратура города Москвы

109992, ГСП-2, пл. Крестьянская Застава, дом 1

Справочная служба (по обращениям граждан) тел.: (495) 951-71-97

сайт: erp.genproc.gov.ru

ОВД по району Замоскворечье

Адрес: г. Москва, ул. Пятницкая, д. 49, стр. 1

Тел: +7 (495) 953-39-87; +7 (495) 676-42-11; +7 (495) 600-11-11

7. ГРАФИК РАБОТЫ КЛИНИКИ И ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

7.1. Режим работы организации: понедельник – воскресенье с 09:00 – 22:00. Изменение графика и режима работы организации в праздничные и выходные дни регламентируется приказом Генерального директора.

7.2. Информацию о часах приема Главного врача/Генерального директора и график работы специалистов можно уточнить у администратора по телефону или лично, на сайте в сети Интернет.

8. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРЕЧНЕ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДКЕ ИХ ОКАЗАНИЯ

8.1. Перечень платных услуг, оказываемых клиентам, определяются прејскурантом цен на платные медицинские услуги. Порядок и условия предоставления платных услуг определяются Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг.

8.2. Информация о платных медицинских услугах размещается на сайте Клиники в сети Интернет.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПАЦИЕНТА

7.1. При нахождении в Клинике пациент, представитель пациента, сопровождающие пациента лица обязаны соблюдать настоящие Правила внутреннего распорядка, правила санитарно-противоэпидемического режима и санитарно-гигиенических нормы.

7.2. Пациент несёт ответственность за несоблюдение назначенного режима лечения, т.к. это влечет снижение качества оказания медицинской помощи и может негативно сказаться на здоровье пациента в будущем.

7.3. В случае причинения морального вреда сотрудникам Клиники, причинения вреда деловой репутации, а также в случае причинения материального вреда, пациент, представитель пациента, сопровождающие пациента лица, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.