

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор ООО «ЛОР КЛИНИКА»



Б.М. Бабакулова
«02» сентября 2024 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг (далее – Правила) являются организационно-правовым документом для потребителей медицинских услуг, разработаны 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», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и определяют порядок обращения в ООО «ЛОР КЛИНИКА» (далее – Клиника/медицинская организация), права и обязанности пациентов, правила поведения в Клинике и распространяют свое действие на всех лиц, обращающихся за медицинской помощью в Клинику.

Настоящие Правила обязательны для персонала Клиники и пациентов (их представителей), 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.

1.2. Правила размещаются на общедоступном месте на территории Клиники, а также на официальном сайте <https://лорклиника.рф>.

2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

2.1. В Клинике оказывается медицинская помощь в амбулаторных условиях.

2.2. Клиника НЕ участвует в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

2.3. В целях идентификации пациента, законного представителя в соответствии с Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утв. Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 **при обращении в Клинику пациент, законный представитель должны представить документ, удостоверяющий личность, сообщить адрес места жительства и контактный телефон.**

Законный представитель несовершеннолетнего пациента должен иметь документ, подтверждающий статус законного представителя.

Представитель совершеннолетнего пациента, должен иметь выданную в установленном порядке нотариальную доверенность на право представления интересов пациента.

Посещение врача-специалиста ребенком, не достигшем возраста 15-ти лет, осуществляется только в присутствии законного представителя либо лиц, имеющих доверенность.

Самостоятельное посещение врача-специалиста допускается для лиц, достигших возраста 15-ти лет, при условии предварительной дачи согласия (оформление доверенности).

Доверенность можно оформить, обратившись к администратору Клиники.

- 2.4. В случае самостоятельного обращения граждан по экстренным показаниям, медицинским персоналом оказывается необходимая экстренная помощь, решается вопрос о необходимости госпитализации.
- 2.5. Клиника НЕ оказывает анонимную помощь.
- 2.6. Оказание медицинских услуг осуществляется в соответствии с установленным режимом работы Клиники.
- 2.7. Прием пациентов врачами-специалистами проводится согласно записи. Предварительная запись пациента на прием осуществляется по телефону или личном обращении, а также через сайт Клиники и мобильное приложение «МедТочка». Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной и экстренной медицинской помощи другим пациентам.
- 2.8. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.
- 2.9. В случае невозможности явки пациент должен известить об этом Клинику. Клиника вправе при опоздании Пациента более чем на 15 минут сократить время оказания услуги либо перенести дату приема.
- 2.10. Пациент входит в медицинский кабинет по приглашению медицинского работника. Запрещается входить в медицинский кабинет без приглашения, когда там идет прием других пациентов.
- 2.11. Платные услуги оказываются в соответствии с заключенными с гражданами или организациями договорами на оказание платных услуг в письменной форме. В договоре регламентируются условия и сроки оказания услуг, стоимость услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон, а также иные существенные условия.
- 2.12. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи либо в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, а также в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи, по письменному согласию пациента и (или) заказчика.
- Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» является **дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство** на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.
- 2.13. Пациенты вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и документов специалистов, оказывающих платные медицинские услуги.
- 2.14. При оказании пациенту платных медицинских услуг, в установленном порядке, заполняется медицинская документация. После оказания услуги пациенту выдаётся медицинское заключение в порядке, установленном действующим законодательством.
- 2.15. Информация о режиме работы Клиники, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность в соответствии с лицензией, прейскурант (перечень) услуг с указанием цен в рублях, сведения о медицинских работниках, об уровне их профессионального образования и квалификации, порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении услуг, а также иная установленная действующим законодательством Российской Федерации информация, размещается на сайте Исполнителя в сети «Интернет» <https://лорклиника.рф.ru>, а также на информационном стенде в помещении Клиники.

2.16. В случае обращения пациентов в Клинику, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, Клиника передает сведения в территориальные органы МВД России по месту ее нахождения.

2.17. В случае обращения в Клинику пациента с карантинным инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на заболевание, подается экстренное извещение об инфекционном заболевании, остром профессиональном отравлении, необычной реакции на прививку (форма 058/у) в ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии».

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

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

- 1) соблюдение этических и моральных норм, а также уважительного и гуманного отношения со стороны медицинского персонала и иных работников медицинской организации;
- 2) оказание медицинской помощи с учетом его физического состояния и с соблюдением по возможности культурных и религиозных традиций пациента;
- 3) обеспечения ухода при оказании медицинской помощи;
- 4) выбор врача, с учетом согласия врача;
- 5) получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- 6) профилактику, диагностику, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 7) получение консультаций врачей-специалистов;
- 8) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 9) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 10) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 11) отказ от медицинского вмешательства;
- 12) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- 13) допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- 14) обращение с жалобой к должностным лицам, а также к должностным лицам вышестоящей организации или в суд;
- 15) получение в доступной для него 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:

- 1) принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- 2) своевременно обращаться за медицинской помощью;
- 3) уважительно относиться к медицинскому персоналу и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- 4) 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;
- 5) своевременно и точно выполнять медицинские предписания;
- 6) сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- 7) соблюдать правила внутреннего распорядка медицинской организации;
- 8) бережно обращаться с оборудованием и инвентарём медицинской организации, нести за порчу мебели и оборудования материальную ответственность;

- 9) строго соблюдать правила личной гигиены;
- 10) не нарушать тишину в медицинской организации;
- 11) соблюдать санитарно-гигиенические нормы;
- 12) соблюдать правила записи на прием, правила подготовки к лабораторным и диагностическим исследованиям;
- 13) соблюдать правила запрета курения.

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ

4.1. В помещениях Клиники и ее структурных подразделениях запрещается:

- 1) нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- 2) курение на крыльце и в помещениях медицинской организации;
- 3) распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- 4) появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- 5) игры в азартные игры;
- 6) громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- 7) пользование мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
- 8) пользование служебными телефонами;
- 9) выбрасывание мусора, отходов в непредназначенные для этого места;
- 10) оставлять без присмотра детей, в том числе разрешать им пользоваться кулером для воды.

4.2. При обращении за медицинской помощью пациент обязан:

- 1) соблюдать внутренний распорядок работы медицинской организации, тишину, чистоту и порядок;
- 2) исполнять требования пожарной безопасности, а при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, должен немедленно сообщить об этом персоналу;
- 3) выполнять требования и предписания медицинских и иных работников;
- 4) 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;
- 5) уважительно относиться к персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам и посетителям;
- 6) бережно относиться к имуществу медицинской организации, других пациентов и посетителей;
- 7) являться на прием к врачу в назначенные дни и часы;
- 8) соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом.

5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично 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.

5.2. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме пациенту или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент разрешил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.3. Пациент либо его представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья в порядке, установленном действующим законодательством.

5.4. Пациент либо его представитель имеет право получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, в порядке, установленном действующим законодательством.

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

6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

6.1. В случае нарушения прав пациента, он может обращаться с жалобой к руководителю Клиники, надзорные органы и в суд в порядке, установленном действующим законодательством.

6.2. Обращение рассматривается в установленные законом сроки в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ от 21.04.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

При предъявлении требований, в том числе при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной медицинской услуги), Клиника рассматривает и удовлетворяет заявленные требования (направляет отказ в удовлетворении заявленных требований) в сроки, установленные для удовлетворения требований потребителя Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» - 10 (десять) календарных дней.

6.3. Ответ на обращение в письменном виде направляется по почте по указанному заявителем адресу либо по его желанию может быть вручен ему лично в согласованное время. Ответ на обращение, полученное в электронном виде, направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному заявителем.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

7.1. Нарушение настоящих Правил, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

7.2. Нарушением, в том числе, считается:

- 1) грубое или неуважительное отношение к персоналу;
- 2) неявка или несвоевременная явка на прием;
- 3) несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- 4) прием лекарственных препаратов, использование медицинских изделий по собственному усмотрению.

7.3. Клиника не несет ответственность за детей, оставленных без присмотра.