

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ООО «Поликлиника «Лекон»
_____ М.А. Парфенов

Правила внутреннего распорядка (Правила поведения пациента)
в ООО «Поликлиника «Лекон»

Правила разработаны на основании Постановления Правительства РФ от 11.05.2023 г. № 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", Федерального закона №323-ФЗ ст. 20 от 21.11.2011 г., Федерального закона №152-ФЗ ст. 9 от 27.07.06 г. "О персональных данных», Федерального закона № 15-ФЗ от 23.02.2013г. «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», приказа Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 29.06.2011г. №624н, Федерального Закона Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02.05.2006г. (ред. от 03.11.2015), приказа Министерства здравоохранения РФ от 14 сентября 2020 г. N 972н «Об утверждении порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений», приказа Министерства здравоохранения РФ от 12 ноября 2021 г. N 1049н «О внесении изменений в порядок выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений», приказа Министерства Здравоохранения РФ от 12.11.2021 N 1050н «Об утверждении порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента», в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в Клинике, а также иных лиц (посетителей), обратившихся в Клинику.

Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациентов в Клинику;
- порядок обращения несовершеннолетних пациентов в Клинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и Клиникой;
- график работы Клиники и ее должностных лиц;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;
- обеспечение безопасности в Клинике и ответственность пациентов и посетителей Клиники за нарушение настоящих правил.

Правила внутреннего распорядка Клиники представлены на официальном сайте Клиники <https://klinika-lekon.ru> , также находятся в свободном доступе на стенде Клиники.

2. Порядок обращения пациентов в Клинику

2.1. ООО «Поликлиника «Лекон» является медицинской организацией, оказывающей амбулаторно-поликлиническую медицинскую помощь согласно лицензии № Л041-01188-73/00328041 от 28 декабря 2020 года г., выданной Министерством здравоохранения Ульяновской области . В Клинике пациентам предоставляются медицинские услуги на платной основе, в соответствии с договором на оказание возмездных медицинских услуг, а так же по полисам добровольного медицинского страхования (далее – ДМС), на основании направления страховой компании.

2.2. Приём пациентов осуществляется с 7 часов 00 мин по 19 часов 00 мин. по предварительной записи в рамках утвержденного расписания приёма специалистов Клиники.

Запись осуществляется:

- По телефонам 4-22-55, 4-26-27.
- Через регистратуру Клиники при личном обращении
- Через официальный сайт Клиники <https://klinika-lekon.ru>

2.3. Клиника вправе отказать в оказании медицинской помощи лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в случае неадекватного поведения и/или угрожающего жизни и здоровью персонала Клиники, другим пациентам, либо имуществу Клиники, при невыполнении пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящими правилами внутреннего распорядка.

2.7. Информацию о перечне медицинских услуг, стоимости медицинских услуг, дате и времени приема врачей, правилах внутреннего распорядка для пациентов, порядке предварительной записи на прием к врачу пациент может получить на сайте Клиники, по телефону, лично в регистратуре в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в Клинике.

2.8. В случае опоздания пациента на консультацию, диагностическую и лечебную процедуры, Клиника вправе отказать в предоставлении медицинской услуги для соблюдения порядков и стандартов оказания качественной и безопасной медицинской помощи. В таком случае прием переносится на другую дату и время по согласованию с пациентом.

2.9. В случае невозможности явки в Клинику в установленное время, пациент обязан заблаговременно уведомить Клинику о своей неявке.

2.10. При обращении в регистратуру Клиники пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт), а в случае лечения по ДМС дополнительно к паспорту – полис ДМС.

2.11. В регистратуре Клиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта, в которую вносятся 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, серия и номер страхового медицинского полиса, контактный телефон. Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в регистратуре. Не допускается вынос медицинской карты из Клиники без разрешения руководства Клиники.

2.12. До оказания медицинских услуг:

- между пациентом (его законным представителем) и Клиникой заключается договор в письменной форме об оказании платных медицинских услуг на возмездной основе (согласно Постановлению Правительства РФ от 11.05.2023 г. №736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг").

- пациент обязан ознакомиться с актуальными (действующими) Правилами внутреннего распорядка Клиники перед заключением Договора на оказание платных медицинских услуг и каждый раз перед подписанием Дополнительного соглашения к Договору

- оформляется информированное добровольное согласие пациента или его законного представителя на медицинское вмешательство по утвержденной форме (на основании Федерального закона №323-ФЗ ст. 20 от 21.11.2011 г);

- оформляется согласие пациента или его законного представителя на обработку персональных данных по утвержденной форме (на основании Федерального закона №152-ФЗ ст. 9 от 27.07.06 г. "О персональных данных");

Оформление вышеуказанных документов является основанием для оказания медицинских услуг пациенту.

3. Порядок обращения несовершеннолетних пациентов в Клинику

3.1. Прием пациентов в возрасте до 15 лет осуществляется в Клинике только в присутствии родителей или других законных представителей.

Законными представителями несовершеннолетнего ребенка являются только его родители (усыновители, опекуны) на основании паспорта родителей, свидетельства о рождении или

удостоверения опекуна. Иные родственники (бабушки, дедушки, дяди, тётки) не являются законными представителями ребенка, если на них не оформлено опекуновство.

3.3. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает один из родителей или иной законный представитель в отношении лица, не достигшего возраста 15 лет или лица, признанного в установленном законом порядке недееспособным, если такое лицо по своему состоянию не способно дать согласие на медицинское вмешательство;

3.4. Несоввершеннолетние в возрасте старше 15 лет или больные наркоманией несовершеннолетние в возрасте старше 16 лет имеют право самостоятельно заключать договора на платные услуги только с письменного согласия родителя (законного представителя). Несоввершеннолетние в возрасте старше 15 лет или больные наркоманией несовершеннолетние в возрасте старше 16 лет имеют право на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от него на основании Федерального закона №323-ФЗ.

3.5. Согласие на обработку персональных данных и договор возмездного оказания услуг в интересах несовершеннолетнего пациента заключает один из родителей или иной законный представитель. с

4. Права и обязанности пациентов

Права и обязанности пациентов определяются в соответствии с Федеральным Законом «Об охране здоровья граждан Российской Федерации» от 21.11.2011 N 323-ФЗ.

4.1. 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;
- выбор врача;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- информацию о дате, времени и месте проведения консультации;
- обследование, лечение и нахождение в Клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение к должностным лицам Клиники;
- сохранение сотрудниками 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 законодательными актами;
- 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 (на основании личного заявления).

4.2. Пациент и сопровождающие его лица обязаны:

- соблюдать настоящие Правила внутреннего распорядка Клиники;
- бережно относиться к имуществу Клиники;
- уважительно относиться к сотрудникам Клиники;
- уважительно относиться к другим пациентам и посетителям; Пациенты и посетители Клиники не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей Клиники. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса

Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ.

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- предъявлять в Клинике по просьбе персонала регистратуры следующие документы: - паспорт гражданина РФ или другого государства (временное удостоверение личности, выдаваемое на период оформления паспорта), свидетельство о рождении; - страховой полис ДМС (при лечении по ДМС); - документ, удостоверяющий личность (паспорт) и документ, подтверждающий полномочия законного представителя пациента (для Заказчика, в том числе для законного представителя пациента);
- предоставлять медицинскому работнику, оказывающему ему медицинскую помощь, всю известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья (здоровья его ребенка), в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- выполнять все медицинские предписания;
- при выдаче пациенту листка нетрудоспособности, являться на лечебные процедуры и повторные осмотры к лечащему врачу в строго указанные дату и время (перенос назначенного времени приема, по инициативе пациента, не допускается);
- сотрудничать с медицинским персоналом Клиники на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы, в том числе: нахождение на территории Клиники в бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях, на прилегающих территориях;
- являться к назначенному времени приема заблаговременно (за 15 минут) для оформления документов;
- при каждом визите в Клинику обращаться к администраторам в регистратуре для постановки отметки о посещении Клиники;
- за безопасность и действия детей на территории Клиники несут ответственность родители или законные представители;
- посетителям с маленькими детьми необходимо обеспечить соблюдение тишины в помещениях Клиники.

4.3. Всем лицам, находящимся на территории Клиники, запрещается:

- распивать спиртные напитки, находиться в Клинике в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения;
- курение в помещении Клиники и на расстоянии менее 15 метров от входа согласно Федеральному закону № 15-ФЗ от 23.02.2013г. «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;
- самовольно проникать в служебные помещения Клиники;
- приносить в Клинику легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легко бьющиеся предметы, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки, а также животных;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.);
- бегать и передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах и всех подобных средствах в помещении Клиники;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц;

- изымать какие-либо документы со стендов и из папок информационных стендов (за исключением рекламных буклетов);
- разговаривать по мобильному телефону;
- выбрасывать мусор и отходы в непредназначенные для этого места;
- вести фото/видеосъемку без разрешения ответственного за организацию проведения фото/видеосъемки в Клинике, с целью соблюдения требований законодательства об охране здоровья граждан, законодательства о персональных данных, установленных законодательством требований к охране изображения гражданина, настоящих Правил и иных установленных требований.

5. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям форме лечащим врачом или другими сотрудниками Клиники. Информация должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанных с ними рисках, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях. Данная информация может быть предоставлена на основании письменного запроса пациента в устной и письменной форме, а также может быть отправлена на адрес электронной почты, указанный пациентом (его законным представителем) при заключении договора.

5.2. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

5.3. Информация о состоянии здоровья пациента предоставляется членам его семьи, или другим лицам, при предоставлении ими доверенности, написанной в присутствии администратора Клиники, и предъявлении документа, удостоверяющего личность.

5.4. В отношении несовершеннолетних, не достигших 15-ти летнего возраста, и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, — супругу (ге), а при его (ее) отсутствии — близким родственникам.

5.5. Основаниями для ознакомления пациента, его законного представителя, с медицинской документацией является поступление в Клинику от пациента, его законного представителя, письменного запроса о предоставлении медицинской документации для ознакомления (далее — запрос).

5.6. Запрос содержит следующие сведения:

- а) фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;
- б) фамилия, имя и отчество (при наличии) законного представителя пациента;
- в) место жительства (пребывания) пациента;
- г) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;
- д) реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя пациента;
- е) реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (при наличии);
- ж) период оказания пациенту медицинской помощи в Клинике, за который пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией;
- з) почтовый (электронный) адрес;
- и) номер контактного телефона (при наличии).

6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

6.1. Порядок выдачи документов, справок, а также выписок из медицинской документации регламентирован действующим законодательством. Выдача вышеуказанных, а также иных

медицинских документов, осуществляется только при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

6.2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность пациента, является установленной формы электронный листок нетрудоспособности, порядок выдачи которого утвержден приказом Министерства здравоохранения РФ от 23.11.2021г. №1089н.

6.3. После проведения первичной консультации пациенту выдается консультативное заключение. По завершению курса лечения в Клинике пациенту выдается выписной эпикриз.

6.4. По просьбе пациента ему может быть выдана выписка из медицинской карты, справка о прохождении лечения в Клинике, дубликат консультативного заключения и выписного эпикриза при их утере, справка для налоговой инспекции. В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (общий срок рассмотрения таких обращения составляет 30 дней, ст. 12 Закона № 59-ФЗ), на основании письменного заявления пациента ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.

7. График работы Клиники и ее должностных лиц

7.1. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема, пациент может получить по телефону, на официальном сайте, в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле Клиники.

7.2. График работы Клиники в целом, врачей, медицинских сестер и должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Клиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.3. Прием пациентов и их законных представителей осуществляется должностными лицами по предварительной записи в установленные часы приема.

8. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и Клиникой

8.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02.05.2006г.

8.2. Обращения граждан могут поступать в устной форме, письменной форме (в том числе в виде записей в книге жалоб и предложений) или по электронной почте.

8.3. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи в Клинику лично или через своего законного представителя.

8.4. Все поступившие в Клинику обращения граждан подлежат рассмотрению, за исключением анонимных обращений (обращений, не содержащих фамилии или адреса заявителя).

8.5. При рассмотрении обращений граждан должны соблюдаться права третьих лиц, установленные законодательством Российской Федерации.

8.6. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Клиники, направляются с сопроводительным письмом в соответствующий орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

8.7. В случае, если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям было рассмотрено организацией ранее, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, Клиника вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

8.8. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30 дней с даты регистрации обращения, за исключением жалоб, срок ответа на которые дается в течение 10 дней с даты регистрации жалобы.

8.9. В случае, если обращение поступило в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении. В случае, если обращение поступило по электронной почте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении.

8.10. По результатам рассмотрения жалоб, в случае подтверждения изложенных в них обстоятельств, к виновным сотрудникам принимаются меры, в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.

9. Информация о перечне платных медицинских услуг

Перечень предоставляемых Клиникой медицинских услуг согласно лицензии Л041-01188-73/00328041, выданной 28 декабря 2020 года размещён на официальном сайте <https://klinika-lekon.ru>

10. Обеспечение безопасности в Клинике и ответственность пациентов и посетителей Клиники за нарушение настоящих Правил

10.1. В целях обеспечения безопасности посетителей и сотрудников Клиники, внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, сохранности материальных ценностей, с целью антитеррористической и пожарной безопасности, в холлах и коридорах Клиники осуществляется видеонаблюдение. При необходимости, запись может быть передана по запросу в правоохранительные органы.

10.2. При выявлении в Клинике лиц в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям, а также в случае нарушении Правил внутреннего распорядка Клиники, пациентам, а также иным лицам (посетителям) может быть отказано в оказании медицинских услуг. Сотрудники Клиники имеют право требовать покинуть данным лицам территорию Клиники и, при необходимости, вызвать сотрудников правоохранительных органов.

10.3. Клиника не несет ответственности за сохранность ценных вещей, оставленных без присмотра.

10.4. За припаркованные у здания Клиники автомобили администрация Клиники ответственность не несет.