



ПРАВИЛА
внутреннего распорядка Клиники «С Нуля» (ООО «Успех»)
для пациентов (их законных представителей)

Настоящие правила определяют внутренний распорядок в Клинике «С Нуля» (ООО «Успех»), далее – Клиника, права и обязанности пациентов (их законных представителей).

Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011 г. № 323 ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 г. № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений и в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 г. № 1006».

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов, далее – Правила, являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации поведение посетителя в Клинике, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его законным представителем) и Клиникой.

1.2. 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.

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- о порядок обращения пациентов в Клинику;
- о права и обязанности пациента;
- о порядок разрешения конфликтных ситуаций между Клиникой и пациентом;
- о порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- о ответственность за нарушение настоящих Правил.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте и размещены на сайте Клиники.

2. Порядок обращения пациентов в клинику

2.1. Медицинские услуги оказываются по предварительной записи. Предварительная запись осуществляется лично в регистратуре Клиники, по телефону +7 (3532) 44-04-04 либо на сайте <https://s0.clinic>.

2.2. Оказание услуг осуществляется на основании договора об оказании платных медицинских услуг. При первом обращении пациент (его законный представитель) обязан предоставить документ, удостоверяющий личность для оформления такого договора.

Первичное посещение Клиники несовершеннолетним в возрасте до 15 лет производится только в сопровождении одного из законных представителей. Для оформления договора законный представитель пациента должен предоставить: документ, удостоверяющий личность, свидетельство о рождении несовершеннолетнего пациента, СНИЛС. Опекун / попечитель предоставляет опекунское/попечительское удостоверение, либо акт органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном/попечителем, либо иной документ, подтверждающий опекунство/попечительство.

Иное лицо, сопровождающее ребенка, должно иметь доверенность на представление интересов ребенка в медицинских организациях, выданную одним из законных представителей несовершеннолетнего пациента.

В соответствии со ст. 21 и ст. 26 Гражданского кодекса Российской Федерации законными представителями несовершеннолетних граждан являются их родители, усыновители или попечители, а также опекуны малолетних лиц и совершеннолетних лиц, признанных судом недееспособными (ст.32 ГК РФ). Кроме законных представителей в правовой системе России определен второй вид представителей граждан (совершеннолетних, дееспособных) — представители, действующие доверенности (ст. 185 ГК РФ).

2.3. При отсутствии одного из документов: документа, удостоверяющего личность, свидетельства о рождении ребенка или доверенности, договор об оказании платных медицинских услуг не заключается и услуги не оказываются.

Администратор Клиники при первом обращении Пациента оформляет медицинскую карту амбулаторного больного. Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в Клинике.

2.4. При первом обращении Пациента (его законного представителя) в Клинику, администратор также предоставляет для подписания письменное согласие на обработку персональных данных субъекта; согласие на обработку персональных данных субъекта, разрешенных для передачи; согласие на передачу персональных данных в Единую государственную информационную систему в сфере здравоохранения.

В случае отказа пациента (его законного представителя) от подписания согласия на обработку персональных данных, оказание медицинских услуг осуществляется без такового, в связи с тем, что Клиника имеет право обрабатывать персональные данные потребителя для исполнения договора.

2.4. Клиника не оказывает медицинские услуги в рамках обязательного медицинского страхования. Для получения медицинских услуг в рамках ОМС, пациенту необходимо обратиться в лечебно-профилактическое учреждение, работающее в системе обязательного медицинского страхования. Подписывая договор об оказании платных медицинских услуг, Пациент (законный представитель пациента) письменно предупреждается о возможности получить услуги по ОМС.

2.5. Время на прием Пациента врачами Клиники определено с учетом действующих в Клинике расчетных нормативов. В случае заболевания лечащего врача и/или возникновения других чрезвычайных обстоятельств, администратор Клиники предупреждает об этом пациента при первой возможности по указанному им контактному телефону.

2.6. Пациенту необходимо являться на прием к врачу в назначенное время. Если пациент не может прийти в назначенное время, необходимо минимум за 1 сутки предупредить об этом администратора Клиники.

3. Права и обязанности граждан:

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

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент (его законный представитель) имеет право на:

- о уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- о информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц,

- непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- 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 оказания медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам Клиники, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками 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;
- получение медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов.

3.2. Пациент (его законный представитель пациента) обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение;
- представлять врачу известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья (здоровья лица, законным представителем которого является), в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Клиники;
- соблюдать установленный порядок деятельности Клиники и нормы поведения в общественных местах;
- посещать Клинику в соответствии с установленным графиком назначенного времени приёма и работы Клиники;
- снять верхнюю одежду перед входом в медицинский кабинет;
- не вмешиваться в действия лечащего врача во время приёма, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники;
- соблюдать правила пожарной безопасности.

3.3. Пациентам, их законным представителям, а также посетителям Клиники, 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 в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- иметь при себе предметы и средства, которые могут представлять угрозу для безопасности окружающих;
- приходить в Клинику с домашними и любыми другими животными;
- громко разговаривать, шуметь;
- оставлять ребенка без присмотра на пеленальном столике;
- выносить из Клиники имущество и документы, полученные для ознакомления без разрешения сотрудников Клиники;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, а также из папок информационных стендов без разрешения сотрудников Клиники;
- размещать в Клинике объявления;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;
- выполнять в Клинике функции торговых агентов, представителей;
- приходить на приём к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении.
- приходить на прием с едой, напитками.

При прохождении пациентом обследования и лечения необходимо отказаться от пользования мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований или консультации врача.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой.

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководителю Клиники или обратиться к руководству Клиники в письменном виде, в т.ч. изложив свою жалобу в Книге отзывов и предложений.

4.2. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия пациента (его законного представителя) может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

4.4. Пациент (его законный представитель) в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов пациент (его законный представитель) прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.6. Письменное обращение, поступившее администрации Клиники, рассматривается от 10 (в случае, если жалоба связана с получением медицинской услуги, не отвечающей требованиям по качеству, и пациент (его законный представитель) имеет финансовые претензии к Клинике) до 30 дней, со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.7. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (его представителю) в доступной форме. 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.

5.5. Пациент (его законный представитель) имеют право на основании письменного заявления получить информацию о состоянии здоровья, медицинские документы и их копии.

5.6. В случае установления у пациента (его законного представителя) временной нетрудоспособности лечащий врач формирует (выдает) листок временной нетрудоспособности в день обращения. Порядок оформления документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, регламентируется приказом Министерства здравоохранения от 23.11.2021 г. № 1089н «Об утверждении Условий и порядка формирования листков нетрудоспособности в форме электронного документа и выдачи листков нетрудоспособности в форме документа на бумажном носителе в случаях, установленных законодательством Российской Федерации», Приказом Министерства здравоохранения РФ от 23.08.2016 г. № 625 «Об утверждении Порядка проведения экспертизы временной нетрудоспособности».

Формирование (выдача) листка нетрудоспособности задним числом не допускается, кроме случаев, предусмотренных законом. Продление листка нетрудоспособности осуществляется лечащим врачом, а при сроках нетрудоспособности свыше 15 дней по решению врачебной комиссии. Формирование (выдача) листков нетрудоспособности осуществляется при обязательном предъявлении документа, удостоверяющего личность и СНИЛСа.

6. Ответственность за нарушение настоящих Правил

6.1. В случае нарушения пациентами (их законными представителями) и иными посетителями правил работы Клиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, включая расторжение договора оказания платных медицинских услуг.

6.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Клиники, неисполнение законных требований работников Клиники, причинение вреда деловой репутации Клиники, а также материального ущерба имуществу Клиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.