

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «Академия Медицинской Косметологии»



Пешина Т.О.
19 июня 2023 г.

**Правила
внутреннего распорядка
ООО «Академии Медицинской Косметологии»
для пациентов**

1. Правила внутреннего распорядка ООО «Академия Медицинской Косметологии» (далее «Клиника») для посетителей и пациентов (далее — «Правила») являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента (посетителя) во время нахождения в клинике, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Клиникой.
2. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в клинику, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациентам своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.
3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
 - правила записи на первичный прием/консультацию/обследование в Клинику; -права и обязанности пациента;
 - порядок рассмотрения жалоб и обращений пациентов в Клинику;
 - порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента.
4. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, находящихся в Клинике.
5. Правила записи на первичный прием/консультацию/обследование в Клинику:
 - 5.1. Клиника является медицинским учреждением, оказывающим первичную и специализированную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях.
 - 5.2. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону (03 или 112).
 - 5.3. Медицинская помощь населению осуществляется непосредственно в Клинике по адресу, указанному в Лицензии на медицинскую деятельность.
 - 5.4. Для первичного обращения к врачу-специалисту Клиники пациент обязан предварительно и самостоятельно записаться на консультацию.
 - 5.5. В Клинике при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях.
 - 5.6. Медицинская карта пациента является документом Клиники и хранится в Клинике, самовольный вынос медицинской карты из Клиники запрещен.

5.7. Предварительная запись на прием к врачам-специалистам осуществляется:
- По многоканальным телефонам: (812) 244-20-79, 244-20-78, ежедневно с 9.00 до 20.00

- Через интернет-сайт: life.a3beaute.ru.

- При обращении пациента в Клинику самостоятельно.

5.8. Информацию о времени приема врачей-специалистов Клиники, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема генеральным директором или главным врачом, пациент может получить в свободном доступе в Клинике, на сайте: life.a3beaute.ru, или по тел. (812) 244-20-79, или посредством запроса на адрес электронной почты: cosmo@a3beaute.ru.

5.9. В день приема перед посещением врача пациент обязан пройти регистрацию на стойке администратора с предъявлением документа, удостоверяющего личность (паспорта) и следовать указаниям администратора.

6. Права и обязанности пациентов.

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным Законом «Об охране здоровья граждан Российской Федерации».

6.1. 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;
- 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 учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии другого врача;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, 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 и способов, которыми может быть передана информация о состоянии его здоровья

6.2. Пациент обязан:

- соблюдать правила внутреннего распорядка ООО «АМК» для пациентов;
- бережно относиться к имуществу Клиники;

- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
 - уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать время приема, не допускать опозданий на прием;
 - предоставлять 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;
 - выразить письменное согласие на обработку персональных данных, согласно статье 9 федерального закона от 27.07.2006 г. «О персональных данных» № 152-ФЗ
 - выполнять медицинские предписания;
 - сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи; - подписывать необходимые документы:
 - договор на оказание платных медицинских услуг, в рамках платных медицинских услуг и другие документы, являющиеся его частью;
 - добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство;
 - в случае отказа от лечения, подписывать в установленном порядке отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
 - соблюдать санитарно -гигиенические нормы: (рекомендовано входить в Клинику в бахилах или сменной обуви, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
 - соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях;
 - исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- оплачивать медицинские услуги, если таковые оказываются на платной основе.

6.3 В помещениях клиники запрещается:

- распитие спиртных напитков; употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением случаев, требующих оказания экстренной и неотложной медицинской помощи;
- фото и видеосъемка, аудиозапись. За незаконный сбор и (или) распространение сведений о частной жизни лица, составляющих его личную или семейную тайну, без его согласия, предусмотрена уголовная ответственность по ст. 137 УК РФ.

6.4 Порядок рассмотрения жалоб и обращений пациентов в Клинику:

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

Пациент (его законный представитель) имеет право обратиться к руководству Клиники в устной или письменной форме.

При личном приеме, в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия гражданина, может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, а также

а) о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;

б) об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению, а также сведения.

Исполнитель при предоставлении платных медицинских услуг соблюдает установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации, учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

В соответствии со ст. 37 «Порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи» Ф3 № 323-ФЗ от 21.11.2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» Медицинская помощь организуется и оказывается в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, обязательными для исполнения на территории Российской Федерации всеми медицинскими организациями, а также на основе стандартов медицинской помощи. Назначение и применение лекарственных препаратов, медицинских изделий и специализированных продуктов лечебного питания, не входящих в соответствующий стандарт медицинской помощи, допускаются в случае наличия медицинских показаний (индивидуальной непереносимости, по жизненным показаниям) по решению врачебной комиссии.

Форма предоставления медицинских услуг:

В соответствии со ст. 32. «Медицинская помощь» Ф3 № 323-ФЗ от 21.11.2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»: Медицинская помощь оказывается медицинскими организациями и классифицируется по видам, условиям и форме оказания такой помощи. Медицинская помощь может оказываться в следующих условиях.

1) амбулаторно (в условиях, не предусматривающих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения);

2) стационарно (в условиях, обеспечивающих круглосуточное медицинское наблюдение и лечение).

Формами оказания медицинской помощи являются:

1) экстренная - медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента;

2) неотложная - медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни пациента;

3) плановая - медицинская помощь, которая оказывается при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной медицинской помощи, и оторочка оказания которой на определенное время не повлечет за собой ухудшение состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью.

Положение об организации оказания медицинской помощи по видам, условиям и формам оказания такой помощи устанавливается уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

Медицинские услуги предоставляются в установленные графиком работы часы.

Порядок оплаты медицинских услуг определен Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 N 736:

Потребитель и (или) заказчик обязаны оплатить оказанную исполнителем медицинскую услугу (выполненную работу) в порядке и сроки, которые установлены договором.

В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается, при этом потребитель и (или) заказчик оплачивают исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, исполнитель обязан предупредить об этом потребителя и (или) заказчика.

Без оформления дополнительного соглашения к договору либо нового договора с указанием конкретных дополнительных медицинских услуг и их стоимости исполнитель не вправе предоставлять медицинские услуги на возмездной основе, если иное не оговорено в основном договоре.

В случае если при предоставлении платных медицинских услуг потребуются предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни потребителя при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы в соответствии с Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

Потребителю и (или) заказчику в случаях, установленных законодательством Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники, выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (кассовый чек или бланк строгой отчетности).

Медицинская организация выдает иной документ, подтверждающий факт осуществления расчета, в случаях, если в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники у медицинской организации отсутствует обязанность по применению контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов.

В целях защиты прав потребителя медицинская организация по обращению потребителя выдает следующие документы, подтверждающие фактические расходы потребителя и (или) заказчика на оказанные медицинские услуги и (или) приобретение лекарственных препаратов для медицинского применения:

а) копия договора с приложениями и дополнительными соглашениями к нему (в случае заключения);

б) справка об оплате медицинских услуг по установленной форме;

Исполнителем после исполнения договора, в установленные законом сроки, выдаются потребителю (законному представителю потребителя) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

Информация о клинике Исполнителя и предоставляемых им медицинских услугах предоставляется посредством размещения на сайте Исполнителя, а также на информационной стойке в зоне ресепшен.

Информация, размещенная на информационной стойке в зоне ресепшен, доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени.

Режим работы Исполнителя и правила посещения:

Режим работы Исполнителя: амбулаторный прием: ежедневно по будням с 10:00 до 21:00, в выходные дни с 10:00 до 18:00.

Прием врачами-специалистами Исполнителя осуществляется по графику, утвержденному генеральным директором. Информацию об актуальном графике работы врачей всех специальностей можно получить на ресепшен, сайте Исполнителя.

При посещении Исполнителя потребитель обязан снять верхнюю одежду и надеть бахилы.

При первичном обращении Пациентом заполняется первичная медицинская документация, а также анкета состояния здоровья. Сведения, указанные в анкете, важны для определения тактики лечения.

Перед каждым посещением врача Пациент обязан зарегистрироваться у администратора. Правила внутреннего распорядка для посетителей и Пациентов указаны в соответствующем документе.

В помещениях Исполнителя запрещено:

- находиться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;
- курить;
- употреблять алкогольные напитки, наркотические средства и психотропные вещества;
- вести себя шумно, создавать проблемы для медицинского персонала и посетителей;
- приводить или приносить с собой животных;
- заниматься любым видом торговли;
- заходить в грязной одежде с сильным специфическим запахом.

Сопровождающие потребителя лица могут находиться в кабинете только с разрешения лечащего врача.