

УТВЕРЖДЕНО:
Приказом главного врача
ООО «ИВИС»
№ ____-ОД от «» _____ 2021г..

ПРАВИЛА
внутреннего распорядка и пребывания Пациентов и Посетителей
в Обществе с ограниченной ответственностью
«ИВИС»
(Медицинский центр «КЛАСС КЛИНИК»)

8. Права Пациента 6

12. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между МЦ «Класс Клиник» и Пациентом 9

Общие положения

1. Правила внутреннего распорядка и пребывания Пациентов и Посетителей в МЦ «КЛАСС КЛИНИК» ООО «ИВИС (далее по тексту – Правила) разработаны в соответствии с:

-Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»,

- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»,

- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»,

- Федеральным законом от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»,

- Гражданским кодексом Российской Федерации,

-Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»,

- постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации.

- Приказ Минздрава России от 19.08.2020 N 869н "Об утверждении общих требований к организации посещения пациента родственниками и иными членами семьи или законными представителями пациента в медицинской организации, в том числе в ее структурных подразделениях, предназначенных для проведения интенсивной терапии и реанимационных мероприятий, при оказании ему медицинской помощи в стационарных условиях"

2. Настоящие Правила разработаны с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности Пациентов в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и обеспечения безопасности граждан при посещении ими МЦ «Класс Клиник», а также работников МЦ «Класс Клиник».

3. Настоящие Правила определяют нормы поведения Пациентов и лиц сопровождающих Пациентов при получении ими медицинских услуг.

4. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для Пациентов и Посетителей МЦ «Класс Клиник».

5. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления в уголке Потребителя, на информационных стендах «МЦ «Класс Клиник», а также на сайте www.classclinic.ru в сети «Интернет».

6. Понятия, используемые в настоящих Правилах:

МЦ «Класс Клиник» - Общество с ограниченной ответственностью «ИВИС» (ООО «ИВИС»)

Пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

Представитель Пациента–физическое лицо, действующее от имени и по поручению другого лица (представляемого, доверителя) в силу полномочия, основанного на доверенности, указании закона либо акте уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления.

Клиника – медицинский центр «Класс Клиник», осуществляющий оказание консультативных и диагностических медицинских услуг в амбулаторных условиях (т.е. условиях, не предусматривающих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения).

Уголок Потребителя – специально оборудованный стенд (доска) или иные места, в которых в доступной и наглядной форме для Потребителей размещается информация об «МЦ «Класс Клиник» и оказываемых услугах в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ.

7. Порядок обращения Пациентов в медицинский центр:

7.1. Адреса оказания консультативных и диагностических услуг:

- 644073, г. Омск, ул. 70 лет Октября 13/3

7.2. Режим работы в медицинском центре установлен с учетом предоставления Пациентам возможности получения консультативных и диагностических услуг, оказываемых врачами-специалистами, как в дневное, так и в вечернее время, в выходные и праздничные дни:

- Понедельник-пятница – 08:00-20:00;

- Суббота – 08:00-17:00,

С расписанием работы конкретного специалиста клиники можно ознакомиться в электронном киоске в Уголке Потребителя, на сайте в сети «Интернет» www.classclinic.ru или через единую справочную службу медицинского центра по телефону: (3812) 90-59-90.

7.3. Предоставление услуг в клинике происходит в порядке предварительной записи (за день или несколько дней до желаемого визита) Пациента на прием через единую справочную службу по телефону: (3812) 90-59-90, на сайте в сети «Интернет» www.classclinic.ru. Прием без предварительной записи в день приема возможен только при наличии свободных мест в графике работы специалиста.

В особых случаях, включая необходимость получения срочной и неотложной медицинской помощи, услуги предоставляются Пациенту без предварительной записи и/или вне установленной очереди.

Пациент (Представитель Пациента) может получить предварительную информацию о перечне услуг, их стоимости, порядке оплаты и другую интересующую его информацию у сотрудников регистратуры МЦ «Класс Клиник», лично, по телефону (3812) 90-59-90, а также на сайте в сети «Интернет» www.classclinic.ru.

Пациент (Представитель Пациента), во время записи по телефону или непосредственно в регистратуре МЦ «Класс Клиник», может выбрать день и время приема из имеющихся свободных мест в записи, про которые ему сообщит регистратор МЦ «Класс Клиник».

Во время записи на прием Пациент (Представитель Пациента) должен четко указать услугу или услуги, на которые он записывается, в противном случае МЦ «Класс Клиник» имеет право отказать ему в предоставлении услуги.

7.4. Медицинский регистратор МЦ «Класс Клиник», действующий от имени МЦ «Класс Клиник», заключает с Пациентом (Представителем Пациента) письменный договор на оказание платных медицинских услуг по форме, утвержденной МЦ «Класс Клиник». Последующее обращение Пациента в клинику оформляется дополнительными соглашениями, содержащими условия о наименовании, виде медицинской услуги, сроке ее оказания, стоимости, а так же сведения о лице, непосредственно оказывающем медицинскую услугу.

Во исполнение Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» для заключения договора на оказание платных медицинских услуг, Пациент предъявляет документ, удостоверяющий личность и сообщает свои персональные данные: фамилия, имя, отчество, возраст, адрес места жительства и контактный телефон, заполняет «Согласие на обработку персональных данных», утвержденное МЦ «Класс Клиник» в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Также медицинским регистратором оформляется медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, для заполнения которой Пациент сообщает свои паспортные данные и иные необходимые сведения. Медицинская карта амбулаторного больного является собственностью медицинского центра. Оригинал или копия медицинской карты может быть выдана Пациенту или иным заинтересованным лицам только в случаях, предусмотренных настоящими Правилами и законом.

В МЦ «Класс Клиник» возможно получение медицинских услуг анонимно. В этом случае предъявление Пациентом документа, удостоверяющего личность, не требуется, в графах договора предоставления платных медицинских услуг, содержащих сведения о фамилии, имени и отчестве, адресе места жительства и телефоне потребителя, должно быть зафиксировано: "анонимно". В медицинской карте амбулаторного больного вышеназванные персональные данные пациента оформляются аналогичным образом.

7.5. Пациент обязан явиться на прием в МЦ «Класс Клиник» в назначенный день и время, но не позже, чем за 15 минут до начала приема обратиться в регистратуру для оформления услуги.

Если Пациент не может явиться в назначенное время, в случае необходимости отмены самого визита или необходимости изменения назначенного времени визита, Пациент обязан своевременно предупредить об этом сотрудников справочной службы МЦ «Класс Клиник» по тел. (3812) 90-59-90.

В случае если Пациент не пришел в назначенное время и не предупредил об этом или опоздал более чем на 15 минут, запись может быть отменена без сохранения очередности.

В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, сотрудники справочной службы, предупреждают об этом Пациента при первой возможности, связавшись по контактному телефону, который был сообщен Пациентом при заключении договора оказания платных медицинских услуг и оформления медицинской карты. При этом по желанию Пациента, запись переносят на другое, удобное для него время в случае наличия такой возможности.

7.6. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия Пациентом (Представителем) на медицинское вмешательство (ст. 20, Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ).

Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме, подписывается Пациентом (Представителем), медицинским работником и содержится в медицинской документации Пациента.

8. Права Пациента

Пациент имеет право:

- на охрану здоровья;
- на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
- на информацию о факторах, влияющих на здоровье;
- на медицинскую помощь;
- на выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с действующим законодательством РФ
- на профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- на получение консультаций врачей-специалистов;
- на облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- на защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- на отказ от медицинского вмешательства;
- на возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- на допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- на получение информации:
 - о своих правах и обязанностях,
 - о состоянии своего здоровья, включая 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;
 - путем непосредственного ознакомления с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
 - путем получения, на основании письменного заявления, отражающих состояние здоровья медицинских документов, их копии и выписки из медицинских документов.
- иные права и гарантии, предусмотренные действующим законодательством РФ.

9. Обязанности Пациента

Пациент обязан:

- заботиться о своем здоровье, принимать меры по его сохранению, укреплению, восстановлению,
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- находясь на лечении, соблюдать, установленный лечащим врачом режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;

- соблюдать настоящие Правила;
- в общении с медицинским персоналом придерживаться общепринятых норм этики, соблюдать правила вежливого общения;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- своевременно являться на прием к врачу и заблаговременно предупреждать о невозможности явки;
- являться на лечение и осмотры, консультации в установленное и согласованное с врачом время;
- предоставить подробную и достоверную информацию о состоянии своего здоровья и здоровья своих близких, ранее перенесенных травмах, операциях, отравлениях, наследственных заболеваниях, венерических, инфекционных, психических и других заболеваниях, непереносимости лекарственных препаратов и других аллергических реакциях, противопоказаниях, а также сообщать иные сведения, имеющие существенное значение для постановки диагноза и определение плана и тактики лечения заболевания, включая информацию о злоупотреблении алкоголем, наркотическими препаратами или токсическими средствами;
- ознакомиться с рекомендованным планом обследования и лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все рекомендации, предписания и назначения лечащего врача, других врачей-специалистов и иных медицинских работников, принимающих участие в оказании медицинской помощи;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других Пациентов, Посетителей и медицинского персонала клиники;
- соблюдать установленный режим работы «МЦ «Класс Клиник», настоящие Правила, а также иные инструкции клиники;
- соблюдать правила личной гигиены;
- соблюдать правила пожарной безопасности;
- посещать медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- при входе в здания «МЦ «Класс Клиник» надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- не вмешиваться в действия лечащего врача либо не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к работникам клиники, другим Пациентам и Посетителям медицинского центра;
- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях «МЦ «Класс Клиник».

10. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности

работников МЦ «Класс Клиник», Пациентов и Посетителей в зданиях и служебных помещениях, **запрещается:**

- проносить в здания и служебные помещения 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;
- находиться в служебных помещениях без разрешения;
- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях, употреблять алкогольные и слабоалкогольные напитки, наркотики и другие психотропные средства в помещениях Центра;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять несовершеннолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории объявления без разрешения администрации Центра;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации МЦ «Класс Клиник»;
- выполнять в помещениях МЦ «Класс Клиник» функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях «МЦ «Класс Клиник» в верхней одежде, грязной обуви. В холодное время года Пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года;
- запрещается доступ в здания и помещения ООО «МЦ «Класс Клиник» лицам, находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям.

11. Ответственность за нарушение настоящих Правил

В случае нарушения Пациентами и Посетителями настоящих Правил работники Центра вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к медицинскому персоналу «МЦ «Класс Клиник», другим Пациентам и Посетителям, нарушение режима работы клиники, настоящих Правил, причинение морального вреда работникам, причинение вреда деловой репутации «МЦ «Класс Клиник», а также материального ущерба имуществу медицинского центра, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

В случае невыполнения Пациентом рекомендаций и назначений лечащего врача, в том числе в случае несогласованной с лечащим врачом неявки на осмотр, неявки для проведения

инструментальных, лабораторных и прочих исследований, действия Пациента квалифицируются как отказ от получения медицинских услуг, который является основанием для расторжения по инициативе Пациента договора на оказание медицинских услуг, о чем администрация МЦ «Класс Клиник» уведомляет Пациента.

12. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между МЦ «Класс Клиник» и Пациентом

31. В случае возникновения конфликтных ситуаций Пациент (Представитель Пациента) имеет право непосредственно обратиться в администрацию медицинского центра согласно графику приема граждан или обратиться с письменным обращением к директору ООО «ИВИС».

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан.

Часы приема граждан управляющим и его заместителями определяется Приказом директора ООО «ИВИС».

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия Пациента (Представителя Пациента) может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Порядок рассмотрения претензий (обращений) Пациентов в медицинском центре регламентируется Положением о порядке рассмотрения претензий (обращений) граждан в ООО «ИВИС», утверждаемым директором.

13. Порядок получения информации о состоянии здоровья Пациента

Информация о состоянии здоровья предоставляется лично Пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики, деонтологии, форме, лечащим врачом или главным врачом медицинского Центра. Информация 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.

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 не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента (Представителя пациента) только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством РФ.

При разглашении врачебной тайны лица, виновные в этом, несут ответственность, установленную действующим законодательством РФ.

14. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации Пациенту или другим лицам

Справки и медицинские заключения выдаются гражданам при их личном обращении за получением указанных документов в медицинскую организацию при предъявлении документа, удостоверяющего личность:

| | |
|--|--|
| для граждан Российской Федерации от 14 лет и старше | паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта; |
| для лиц, имеющих право на медицинскую помощь в соответствии с Федеральным законом от 19.02.1993 №4528-1 «О беженцах» | удостоверение беженца или свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем по существу, или копия жалобы на решение о лишении статуса беженца, поданной в Федеральную миграционную службу с отметкой о ее приеме к рассмотрению, или свидетельство о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации; |
| для иностранных граждан, постоянно проживающих в Российской Федерации; | паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина; |
| для лиц без гражданства, постоянно проживающих в Российской Федерации | документ, признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства; |
| для иностранных граждан, временно проживающих в Российской Федерации | паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина, с отметкой о разрешении на временное проживание в Российской Федерации; |
| для лиц без гражданства, временно проживающих в Российской Федерации | документ, признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства, с отметкой о разрешении на временное проживание в Российской Федерации либо документ установленной формы, выдаваемый в Российской Федерации лицу без гражданства, не имеющему документа, удостоверяющего его личность; |

Справки выдаются лечащим врачом или другими врачами-специалистами, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении гражданина, на основании записей в медицинской документации гражданина либо по

результатам медицинского обследования в случаях, если проведение такого обследования необходимо.

Справки могут содержать следующие сведения:

- о факте обращения гражданина за медицинской помощью;
- об оказании гражданину медицинской помощи в медицинской организации;
- о факте прохождения гражданином медицинского освидетельствования, медицинских осмотров, медицинского обследования и (или) лечения;
- о наличии (отсутствии) у гражданина заболевания, результатах медицинского обследования и (или) лечения;
- иные сведения, имеющие отношение к состоянию здоровья пациента и оказанию гражданину медицинской помощи в ООО «ИВИС».

Справки оформляются в произвольной форме с проставлением штампа ООО «ИВИС» или на бланке ООО «ИВИС», подписываются врачом, заверяются личной печатью врача и печатью ООО «ИВИС», в оттиске которой должно быть указано полное наименование ООО «ИВИС».