

Общество с ограниченной ответственностью

«СИМ СИТИ»

295034, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Киевская, д. 117/2

ОГРН: 1179102011769, ИНН/КПП: 9102228699/910201001

П Р И К А З

от 12.03.2026г. №1203-пвр г. Симферополь

Об утверждении Правил

внутреннего распорядка

для пациентов и посетителей

ООО «СИМ СИТИ»

Руководствуясь Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан РФ» от 21.11.2011 № 323-ФЗ, Законом РФ от 07.02.1998 №2300-1 «О защите прав потребителей», Приказом Министерства здравоохранения РФ от 13.03.2025 № 118н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», с целью соблюдения прав потребителей (пациентов) и создания наиболее благоприятных возможностей оказания своевременной медицинской помощи надлежащего качества,

ПРИКАЗЫВАЮ:

- Утвердить и ввести в действие прилагаемые к настоящему приказу Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО «СИМ СИТИ» (Приложение № 1).
- Разместить Правила на информационных стендах, доступных для обозрения и ознакомления в медицинской организации.
- Приложение №8 к приказу №0109/23 от 01.09.2023 г. Признать утратившим силу.
- Приложение № 5 к приказу №0909/23 от 01.09.2023 г. Признать утратившим силу.
- Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор ООО «СИМ СИТИ»	С.С. Кемилева
----------------------------	---------------

к приказу от 12.03.2026

№1203-пвр

ПРАВИЛА

внутреннего распорядка для пациентов и посетителей

ООО «СИМ СИТИ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Правила поведения для пациентов медицинской организации «СИМ СИТИ» (далее – «Правила») являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента во время нахождения в медицинской организации (далее – «Клиника»), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и клиникой.

1.2. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Правила разработаны в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 года № 323-ФЗ «Об основах здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским Кодексом Российской Федерации, Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, Уставом «ООО «СИМ СИТИ» приказами и распоряжениями руководителя /главного врача Клиники и иными локальными нормативными актами. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде Клиники в доступном для пациентов месте. Правила также размещаются на официальном сайте Клиники.

1.4. Настоящие Правила включают:

- порядок обращения пациентов в Клинику и условия оказания медицинской помощи;
- правила поведения пациентов и посетителей на территории/помещениях Клиники, права и обязанности пациента в сфере охраны здоровья;
- порядок получения информации о состоянии здоровья пациента;
- режим и график работы Клиники и ее должностных лиц;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (или его законным представителем) и Клиникой;
- информацию о Перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;
- ответственность за нарушение Правил.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В КЛИНИКУ.

2.1. Для получения медицинских услуг пациент должен предварительно записаться на приём по телефону или при личном посещении Клиники.

2.2. Клиника является медицинской организацией, оказывающей первичную медико-санитарную помощь для граждан и организаций на платной основе, за исключением случаев, прямо предусмотренных действующим законодательством.

2.2. Организация предварительной записи пациентов на прием, консультацию, обследование к врачам Клиники осуществляется:

2.2.1. При непосредственном личном обращении;

2.2.2. По телефону информационной стойки: + 7978 130-20-30

2.3. При первичном обращении в Клинику для получения медицинской помощи пациенту (его законному представителю) необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт, иное).

2.4. При записи на прием к врачу или специалисту, пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество, дату рождения, а также информацию о том, обращался ли он в Клинику ранее.

2.5. Прием пациентов в возрасте до 15 лет осуществляется с письменного согласия родителя или иного законного представителя лица, установленного частью 2 статьи 54 Федерального Закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

2.6. В случае невозможности явки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом администратора Клиники удобным для него способом не менее чем за 24 часа, в случае опоздания — не менее чем за 2 часа.

2.7. Пациент должен посещать врача или специалиста в соответствии со временем предварительной записи. При опоздании на прием более чем на 30% от запланированного времени, врач вправе поменять очередность приема и принять другого пациента, передвинув время приема, опоздавшего на более позднее или переписать на другой день.

2.8. Клиника оставляет за собой право переноса сроков приема Пациента по объективным причинам, о чем обязуется уведомить пациента (его представителя) не менее чем за 24 часа.

2.9. На информационной стойке Клиники при первичном обращении пациента оформляется договор на оказание платных медицинских услуг, первичная медицинская документация, в том числе медицинская карта, которая является основным медицинским документом долгосрочного ведения, имеющим юридически значимую силу и носящим служебный характер.

2.10. Медицинская карта является собственностью Клиники и должна храниться в течение 25 лет со дня последнего обращения в Клинику. Медицинская карта на руки пациенту не выдается. Доставка медицинской карты в кабинеты приема врачей специалистов осуществляется работником Клиники.

2.11. Не допускается самовольный вынос медицинской карты без письменного согласования с администрацией Клиники, хранение на дому, передача ее в другие медицинские учреждения, третьим лицам, кроме случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

2.12. Время ожидания приема составляет не более 30 минут от времени, на которое записан пациент, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании неотложной помощи другому пациенту или предыдущий пациент по тяжести состояния требует дополнительного внимания и времени. О задержании начала приема у врача более чем на 30 минут администратор должен оповестить пациента не менее чем за 2 часа.

2.13. Для обеспечения комфортного и безопасного нахождения всех людей в Клинике пациента, записанного на прием, может сопровождать (ожидать) не более чем один человек.

2.14. За детей, оставленных в Клинике без присмотра взрослых, Клиника ответственности не несет.

2.15. При первичном обращении администратором/медицинским регистратором заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, адрес регистрации на основании документов, удостоверяющих личность. Также указываются контактные телефоны.

2.16. В соответствии с требованиями статьи 9 Федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006г. №152-ФЗ, пациент дает письменное согласие на обработку его персональных данных.

2.17. В соответствии с требованиями Закона РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» с пациентом заключается Договор о предоставлении платной медицинской помощи, устанавливающий правовые отношения между пациентом и Клиникой. Внесение изменений в условия Договора возможны только в судебном порядке.

2.18. Пациенты, обратившиеся впервые, должны прийти в клинику за 15 минут до начала приёма для оформления необходимых документов: договор возмездного оказания услуг, анкета о состоянии здоровья пациента, информированное добровольное согласие.

2.19. При состоянии здоровья гражданина, требующем оказания медицинской помощи в экстренной форме, при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента, осмотр гражданина и лечебные мероприятия осуществляются незамедлительно врачом Клиники, к которому он обратился.

2.20. Лечащий врач:

- организует в условиях психологического комфорта своевременное и квалифицированное обследование и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к врачам-специалистам;

- может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом Клиники от наблюдения за пациентом и его лечением, если отказ непосредственно не угрожает жизни самого пациента или здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом врачебных предписаний или настоящих Правил. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом и лечения пациента, главным врачом или иным ответственным лицом Клиники предпринимаются все меры для замены лечащего врача.

2.21. Рекомендации врачей-консультантов Клиники реализуются по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев, угрожающих жизни пациента.

2.22. Пациент (или его законный представитель) при обращении к лечащему врачу обязан сообщить всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий; проинформировать о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакций и противопоказаний.

2.23. Пациентам, имеющим соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертония, сахарный диабет, и др.) необходимо иметь при себе медикаменты, рекомендованные соответствующим лечащим врачом.

2.24. После разъяснения врача пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи и неотъемлемой частью медицинской карты и/или договора на оказание платных медицинских услуг.

2.25. Пациент (или его законный представитель) обязан ознакомиться с рекомендованным планом обследования/лечения и при согласии с ним добросовестно содействовать его исполнению.

- 2.26. При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения пациент (или его законный представитель) немедленно информирует об этом лечащего врача всеми доступными средствами связи.
- 2.27. Пациент не вправе вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.
- 2.28. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача запрещается. В случаях физической недееспособности пациента допускается нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.
- 2.29. Перед плановым приемом врача пациентам запрещается употреблять в пищу продукты со специфическим запахом, курить, пользоваться парфюмерной продукцией с интенсивным ароматом.
- 2.30. В случае необходимости пациент может быть направлен в другую медицинскую организацию для проведения специальных исследований, процедур или операций.
- 2.31. Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в оказании медицинской помощи в экстренной форме, осуществляется после их предварительного осмотра врачом.

3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ПАЦИЕНТУ.

- 3.1. При обращении за медицинской помощью, пациент дает свое письменное добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства в соответствии с законодательством. Пациентам запрещается вносить изменения, дополнения в информированные медицинские согласия, которые предоставляются Клиникой для подписания. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи.
- 3.2. Пациент предоставляет врачу известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья; направление на обследование, консультацию, лечение установленного образца (если направлялся другим врачом); первичную медицинскую документацию диагностических исследований (если проводились).
- 3.3. При нахождении в Клинике, пациент обязан придерживаться режима работы Клиники, соблюдать тишину и порядок, соблюдать требования пожарной безопасности.
- 3.4. Курить в помещении Клиники КАТЕГОРИЧЕСКИ ЗАПРЕЩЕНО.
- 3.5. Входить в служебные и технические помещения Клиники запрещено. Недопустимо самостоятельно включать и регулировать любое инженерно-техническое оборудование.
- 3.6. Пациент обязан соблюдать санитарно-эпидемиологический режим (входить в Клинику в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе).
- 3.7. Пациент должен уважительно относиться к медицинским работникам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам.
- 3.8. Пациент должен бережно относиться к имуществу Клиники. При причинении ущерба имуществу Клиники, виновное лицо обязано по требованию Клиники возместить либо стоимость ремонта поврежденного имущества (включая стоимость запасных частей), либо стоимость поврежденного имущества с учетом амортизационного износа.
- 3.9. Пациент обязан выполнять назначения и следовать рекомендациям лечащего врача (явки на профилактические осмотры, контрольные явки), так как это влияет на выполнение гарантийных обязательств, данных Клиникой пациенту.
- 3.10. Пациент имеет право отказаться от лечения на любом этапе, подписав при этом отказ от продолжения лечения.

3.11. Медицинские услуги оплачиваются по факту оказания, в день предоставления пациенту. Стороны соглашаются, что консультативные услуги оплачиваются в день приема в 100% размере, услуги в области терапии, ортопедии, ортодонтии, хирургии, имплантации оплачиваются непосредственно после приема врача (оказания услуги) в размере 100%, согласно выставленному счету.

3.12. Лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случае несоблюдения пациентом предписаний или настоящих правил внутреннего распорядка в соответствии со ст. 70 ФЗ 323 РФ.

3.13. Клиника оставляет за собой право отказать в продолжение оказания медицинских услуг в случаях грубого нарушения пациентом условий договора или порядка пребывания в помещении клиники: посетителю с запахом алкоголя, неадекватным поведением, с обязательной фиксацией отказа в лечении и причин такого отказа в медицинской документации: при этом критерии «грубого нарушения» является исключительной компетенцией Исполнителя. Отказ от продолжения лечения возможен только при формулировании врачебных рекомендаций по дальнейшему лечению и не допускается при наличии у пациента острого заболевания.

3.14. На территории клиники ведётся видеонаблюдение.

4. СРОКИ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ.

4.1. Срок ожидания предоставления платных медицинских услуг определяется внутренними документами Клиники, размещенными на информационных стендах, а также условиями договора на оказание платных медицинских услуг.

4.2. Сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг зависят от графика работы конкретного медицинского работника, характера и эксклюзивности медицинской услуги, времени для подготовки пациента к медицинской услуге, а также от организационной возможности проведения медицинского вмешательства. Среднее время ожидания предоставления платных медицинских услуг ООО «СИМ СИТИ» определяется условиями договора на оказания платных медицинских услуг и оговаривается в момент его заключения. Срок предоставления платных медицинских услуг устанавливается договором об оказании платных медицинских услуг в зависимости от индивидуального объема оказываемых услуг.

5. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ.

5.1. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации о ней у других специалистов. По письменному заявлению пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

5.2. Копии медицинских документов, справки о получении услуг Клиники и выписки из медицинских карт предоставляются администрацией Клиники в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня, следующего за днем получения «ООО «СИМ СИТИ» письменного заявления пациента.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ.

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

6.2. За нарушение режима и Правил внутреннего распорядка учреждения пациент может быть досрочно выписан в другое лечебное учреждение, если нет острых состояний, угрожающих жизни и здоровью

пациента.

6.3. Нарушением, в том числе, считается:

- грубое или неуважительное отношение к персоналу;
- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
- несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- самовольное оставление учреждения до завершения курса лечения;
- одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача.

6.4. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

6.5. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники Клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников охранного предприятия и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

6.6. В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в объёме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками Клиники, а в случаях неисполнения их требования сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов.

6.7. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба ее имуществу, влекут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

7. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ НА ТЕРРИТОРИИ КЛИНИКИ. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ.

7.1. Объём прав и обязанностей пациентов определяется в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об охране здоровья граждан Российской Федерации».

7.2. 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 Клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- выбор лечащего врача;

- перевод к другому лечащему врачу по согласованию с руководством Клиники при наличии согласия другого врача;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, 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 сведениях, полученных при обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- получение в доступной 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 справки о стоимости медицинской помощи.

7.3. Пациенты обязаны:

- заботиться о сохранении своего здоровья;
- представлять медицинскому работнику Клиники, 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;
- выполнять медицинские предписания лечащего врача;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать режим лечения и настоящие Правила;
- надлежащим образом выполнять обязательства, принятые им согласно условиям Договора на оказание платных медицинских услуг.

7.4. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- проносить в помещения Клиники 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;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения администрации Клиники;
- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;

- нарушать правила запрета курения в медицинских учреждениях (курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле, др. помещениях и на территории Клиники);
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещений Клиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из Медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации;
- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях; нарушать санитарно-гигиенические нормы: находиться в помещениях Клиники в верхней одежде и грязной обуви;
- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Клиники;
- пользоваться служебным телефоном;
- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении, в агрессивном поведении. В случае выявления указанных лиц они удаляются из помещений Клиники сотрудниками охраны и /или правоохранительных органов;
- посещать Клинику с домашними животными;
- производить подзарядку мобильных устройств от электрических сетей Клиники;
- выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам медицинской организации, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием. Все претензии излагаются пациентами (посетителями) только в письменной форме;
- пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;
- вести фото, аудио, видео-фиксацию без согласования с администрацией;
- портить мебель и предметы интерьера.

7.5. Пациенты и посетители на территории и в помещениях Клиники обязаны:

- соблюдать режим лечения и правила поведения пациента в медицинской организации;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанными, доброжелательными;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Клиники;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- соблюдать установленный порядок деятельности Клиники и нормы поведения в общественных местах;
- посещать подразделения Клиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным режимом и графиком их работы;
- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники;
- соблюдать санитарно-эпидемиологический режим: производить сбор пищевых и бытовых отходов в специально отведённое место; бахилы, салфетки после манипуляций сбрасывать в специальную ёмкость,

при входе в Клинику надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь, верхнюю одежду оставлять в гардеробе;

- при наличии признаков тугоухости использовать исправный слуховой аппарат в общении с медицинским персоналом;

- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Клиники.

8. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И КЛИНИКОЙ.

8.1. В случае нарушения прав Пациента (его законный представитель), может обращаться с обращением (жалобой) непосредственно в администрацию Клиники.

8.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. 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, о чем делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

8.4. 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.

8.5. Гражданин в своем письменном обращении, в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также 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.

8.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов, гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

8.7. Письменное обращение, поступившее администрации Клиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом N 59-ФЗ.

8.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, направляется по адресу, указанному в обращении.

9. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА.

9.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной и понятной форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами Клиники.

9.2. 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.

9.3. Информация о состоянии здоровья пациента не может быть предоставлена против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация сообщается в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, 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.

9.4. В отношении несовершеннолетних 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 (супруге), а при его (ее) отсутствии – близким родственникам.

9.5. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья производится соответствующая запись в его медицинской карте.

9.6. Информация, содержащаяся в медицинской карте, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

10. ГРАФИК РАБОТЫ КЛИНИКИ И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ.

10.1. График работы Клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего распорядка клиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

10.2. Режим работы Клиники и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

10.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом. График и режим работы утверждаются администрацией Клиники.

10.4. Прием граждан (пациентов и их родственников) осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на информационных стендах.

10.5. Понедельник-Воскресенье – с 9.00 до 19.00

10.6. Клиника вправе изменять график работы, при условии размещения информации об изменении на информационных стендах Клиники не менее чем за 7 (семь) дней до изменения.

11. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРЕЧНЕ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДКЕ ИХ ОКАЗАНИЯ.

11.1. Платные медицинские услуги, а также порядок и условия их предоставления установлены в соответствии со статьей 84 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ

«Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», иными нормативными правовыми актами, организационными распорядительными документами Российской Федерации, регламентирующими деятельность лечебных учреждений по организации платных медицинских услуг.

11.2. Право оказания платных медицинских услуг предусмотрено регистрационными и разрешительными документами Клиники.

11.3. Клиника обязана обеспечивать граждан доступной и достоверной информацией о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, условиях предоставления.

11.4. Платные медицинские услуги в Клинике оказываются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан только:

- при согласии гражданина, который должен быть предварительно уведомлен в понятной и доступной форме;

- при наличии информированного добровольного согласия на предоставление платных медицинских услуг, которые оформляются в Медицинской карте пациента и договоре на оказание платных медицинских услуг. Без согласия пациента (заказчика) исполнитель (Клиника) не вправе предоставлять медицинские услуги на платной основе.

11.5. Пациент, пользующийся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, непосредственно участвующих в оказании платных услуг.

11.6. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме стандарта оказания медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо по просьбе пациента (потребителя) в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

11.7. При получении платных услуг отношения между пациентом (заказчиком) и исполнителем (Клиникой) оформляются Договором на оказание платных медицинских услуг (далее - Договор). Договор составляется в 2 экземплярах, один из которых находится в Клинике, второй – у пациента (заказчика). В случае, если заказчиком является юридическое лицо, Договор составляется в 3 экземплярах, один из которых находится в Клинике, второй - у пациента, третий - у заказчика.

Отказ пациента (заказчика) предоставить свои персональные данные (предоставление недостоверных персональных данных) является основанием для отказа в заключении Договора. В случае отказа пациента (заказчика) от дачи согласия на обработку персональных данных ему в соответствии с требованиями действующего законодательства разъясняются юридические последствия отказа.

11.8. При предоставлении платных медицинских услуг должны соблюдаться порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации. При оказании пациенту платных услуг врачом Клиники, в установленном порядке, заполняется первичная медицинская документация. После оказания платной услуги пациенту (заказчику), по его желанию, выдаётся медицинское заключение, если характер услуг предусматривает выдачу заключения.

11.9. Стоимость услуг, а также иные условия оказания платных медицинских услуг устанавливаются путём размещения на информационном стенде соответствующей информации, и могут быть включены в условия договоров об оказании платных медицинских услуг при их заключении. Пациенту (заказчику) предоставляется возможность ознакомиться с указанной информацией при обсуждении условий Договора.

11.10. Информация о платных видах медицинских услуг, оказываемых Клиникой, а также порядок и условия их предоставления размещены на постоянно действующих информационных стендах на информационной стойке Клиники.

11.11. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, объем и качество которых должно соответствовать условиям Договора.