

Утверждены:
Генеральный директор
ООО «Гармония Сити»

«01» июня 2022 года

Д. Д. Кудинова (И. О. Фамилия)



ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

для лиц, обратившихся за медицинской помощью в
Центр лазерной и эстетической медицины «Лазерный Доктор»
(ООО «Гармония Сити »)
и их представителей

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка – организационно правовой документ для лиц, обратившихся за медицинской помощью (получения платных медицинских услуг) в Центр лазерной и эстетической медицины «Лазерный Доктор» (далее — Клиника) и их представителей, разработанный в соответствии с требованиями:
- Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";
 - Федерального закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 Г. № 2300-1 "О защите прав потребителей";
 - Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных"
 - Постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", а также других нормативно-правовых актов, регламентирующих — оказание медицинских услуг в Российской Федерации.
- 1.2. Настоящие Правила определяют порядок обращения за медицинской помощью в Клинику, права и обязанности, правила поведения в Клинике лиц, обратившихся за медицинской помощью, сопровождающих и (или) представляющих интересы указанных лиц, а также решения иных вопросов, возникающих между пациентом (его представителями) и Клиникой.
- 1.3. Настоящие Правила обязательны для исполнения, и распространяются на всех пациентов, проходящих обследование и (или) лечение в Клинике; сопровождающих или представляющих их интересы граждан, посещающих Клинику.
- 1.4. Правила призваны обеспечить реализацию прав пациентов, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, создание наиболее благоприятных условий для оказания в Клинике качественной медицинской помощи
- 1.5. Правила внутреннего распорядка включают:
- порядок обращения граждан в Клинику;
 - права и обязанности лиц, обратившихся за медицинской помощью;
 - порядок разрешения конфликтных ситуаций между Клиникой и пациентом (его представителями);
 - порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
 - порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или представляющим его интересы лицам;
 - график работы Клиники и ее должностных лиц;
 - информацию о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания.
- 1.6. С правилами внутреннего распорядка Клиники ее персонал (в лице администраторов) обязан ознакомить всех обратившихся за медицинской помощью лиц (их законных представителей) в устной форме при оформлении Договора.
- 1.7. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном действующим законодательством порядке доверенность на право представлять интересы пациента. Законными представителями несовершеннолетних пациентов являются их родители (опекуны).
- 1.8. Правила внутреннего распорядка для пациентов, их родственников и представляющих интересы лиц, размещаются на информационном стенде в доступном для ознакомления месте в помещении Клиники.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ В КЛИНИКУ

- 2.1. В Клинике оказывается амбулаторная медицинская помощь в соответствии с имеющейся у Центра лазерной и эстетической медицины «Лазерный Доктор» Лицензией на право осуществления медицинской деятельности.
- 2.2. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление и т.п. и в других случаях при наличии угрозы жизни или здоровью) медицинский персонал Клиники обязан вызвать к обратившемуся пациенту бригаду скорой медицинской помощи. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал Клиники направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.
- 2.3. В случае обращения в Клинику пациентов, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, персонал обязан передать сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.
- 2.4. В случае обращения в Клинику пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациент направляется в инфекционное медицинское учреждение.
- 2.5. При необходимости или желании получения медицинской помощи в условиях Клиники пациенту, его родственникам или представляющим интересы лицам необходимо обратиться в регистратуру, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к специалистам.
Режим работы Клиники - ежедневно с 9.00 до 22.00 часов.
- 2.6. Прием пациентов специалистами проводится согласно расписанию приема, формируемому, как правило, не позднее, чем за 5 (пять) рабочих дней. Любой специалист вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной — медицинской помощи.
- 2.7. Предварительная запись пациента на прием ко всем без исключения специалистам является обязательной и осуществляется посредством:
 - личного обращения в регистратуру;
 - звонка по телефону регистратуры +7 (812) 701-0-701;
 - заполнения интерактивной формы на официальном сайте по адресу <http://laserdoctor.ru/>.
- 2.8. При записи на прием пациент или его законный представитель должен указать свои фамилию, имя и отчество, а также номер контактного телефона для осуществления оперативной связи.
- 2.9. При посещении Клиники пациентам, их представителям и родственникам рекомендуется пользоваться одноразовыми бахилами или сменной обувью, верхнюю одежду оставлять в гардеробе. Вход в верхней одежде во все медицинские кабинеты запрещен.
- 2.10. При обращении за медицинской помощью в Клинику оформляется медицинская карта, для чего пациент, его родственники или законные представители должны сообщить паспортные данные пациента. Медицинская карта пациента — является собственностью Клиники и хранится в регистратуре.
- 2.11. Пациент записывается на прием к специалисту Клиники с учетом графика его работы и желания пациента.
- 2.12. При непредвиденном отсутствии специалиста и других чрезвычайных обстоятельствах администратор Клиники предупреждает об этом пациента заранее, но не позднее, чем за пять часов до назначенного времени приема.
- 2.13. Пациент может войти в кабинет специалиста только по его приглашению. Входить в кабинеты без приглашения категорически запрещается.

- 2.14. Врач Клиники от имени Центра лазерной и эстетической медицины «Лазерный Доктор» заключает с пациентом письменный договор на оказание услуг по форме, утвержденной генеральным директором. Внесение изменений в договор после его подписания возможно только по обоюдному согласию сторон и должно быть оформлено в виде подписанного пациентом или его законным представителем и уполномоченным лицом Центра лазерной и эстетической медицины «Лазерный Доктор» приложения к договору.
- 2.15. При заключении договора врач действует в качестве представителя Центра лазерной и эстетической медицины «Лазерный Доктор» приложения к договору на основании доверенности. Для заключения договора пациент сообщает свои персональные данные: фамилию, имя, возраст, адрес места жительства и контактный телефон, а также паспортные данные.
- 2.16. Клиника осуществляет обработку персональных данных пациента в целях исполнения заключенного с ним договора. Клиника обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

- 3.1. При обращении в Клинику за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:
- уважительное и гуманное отношение со стороны работников Клиники и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
 - получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации специалиста(ов) и других лиц, непосредственно участвующих. В оказании ему медицинской помощи;
 - обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
 - облегчение боли, связанной с медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
 - выбор врача, с учетом его согласия;
 - добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с действующим законодательством;
 - отказ от оказания и или прекращения медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
 - обращение с жалобой к должностным лицам Клиники, а также в контролирующие и (или) надзирающие органы;
 - сохранение работниками 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 действующим законодательством; -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.
- 3.2. При посещении Клиники Пациент обязан:
- предъявить администратору Клиники паспорт гражданина России для внесения данных в договор на оказание платных медицинских (косметологических) услуг и медицинскую карту;
 - принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
 - своевременно обращаться за медицинской — помощью;
 - уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;
 - после разъяснения врача подписать информированное добровольное согласие на проведение медицинского вмешательства или отказаться от медицинского вмешательства;
 - соблюдать режим работы Клиники;

- соблюдать правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- своевременно, добросовестно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать правила запрета курения и употребления алкогольных напитков в общественных местах и медицинских учреждениях и организациях;
- при невозможности явиться на прием в согласованное время, пациент обязан уведомить администраторов Клиники по телефону не позднее пяти часов до назначенного времени приема врачей. При опоздании пациента на прием к врачу на 15 минут и более, врач имеет право отказать пациенту в приеме. В соответствии с действующими Правилами пациент должен явиться в Клинику за 20 минут до назначенного времени приема врачом.
- соблюдать настоящие Правила внутреннего распорядка Клиники для пациентов (ст.27 п.3 федерального закона №323-ФЗ).

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В КЛИНИКЕ

- 4.1. На территории Клиники пациентам категорически запрещается:
 - курить в любых помещениях Клиники, а также употреблять спиртные напитки и наркотические вещества;
 - громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
 - грубить персоналу или иным лицам, находящимся в Клинике, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
 - при некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, администрация имеет право отказать пациенту в оказании медицинских услуг (кроме экстренных случаев, а также ситуаций, сопровождаемых угрозой жизни пациента и здоровью окружающих);
 - нахождение сопровождающих, кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с согласия пациента и разрешения специалиста, а также при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.
- 4.2. В помещениях Клиники необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся при входе. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещается.
- 4.3. Соблюдать правила личной гигиены.
- 4.4. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.
- 4.5. Накануне любого медицинского вмешательства в соответствии с действующим законодательством пациент обязан подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.
- 4.6. Пациент вправе получить от специалиста всю интересующую его информацию о предполагаемом обследовании и лечении.

- 4.7. Пациент обязан незамедлительно известить врача и администратора Клиники об ухудшении состояния своего здоровья.
- 4.8. Персонал Клиники имеет право удалить пациента из помещения Клиники в случае несоблюдения вышеизложенных правил поведения.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ КЛИНИКОЙ И ПАЦИЕНТОМ

- 5.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обратиться с претензией (жалобой), которая подается через регистратуру и передается на рассмотрение управляющему клиникой. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений либо направлена на сайт Клиники в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона или адрес электронной почты.
- 5.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 10 (Десяти) дней с момента её получения сотрудниками Клиники. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время. На претензию (жалобу), размещенную на сайте Клиники, ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.
- 5.3. Не получив ответа на претензию (жалобу) в десятидневный срок, либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие (надзирающие) органы.

6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

- 6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме врачом Клиники. 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.
- 6.2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.
- 6.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

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

- 7.1. Порядок выдачи справок, а также выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.
- 7.2. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о стоимости оказанных услуг или выписка из медицинской карты.
- 7.3. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов.
- 7.4. На основании письменного заявления пациента на имя управляющего Клиники ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.

8. ГРАФИК РАБОТЫ КЛИНИКИ И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

- 8.1. График работы Клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.
- 8.2. Режим работы клиники и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня, а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, а также рабочее время должностных лиц.
- 8.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются генеральным директором Клиники в соответствии с должностными инструкциями. График и режим работы утверждаются генеральным директором Центра лазерной и эстетической медицины «Лазерный Доктор».
- 8.4. Прием пациентов генеральным директором и главным врачом Центра лазерной и эстетической медицины «Лазерный Доктор» осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре Клиники у администраторов.
- 8.5. Режим работы клиники утверждается генеральным директором Центра лазерной и эстетической медицины «Лазерный Доктор».

9. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРЕЧНЕ ВИДОВ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДКЕ ИХ ОКАЗАНИЯ

- 9.1. Все медицинские услуги в Клинике предоставляются платно, согласно утвержденным ценам и информацией об услугах. Пациент обязан оплатить оказанные ему услуги в сумме, порядке и сроке, указанные в Договоре на оказание платных медицинских услуг.
- 9.2. Все медицинские услуги в Клинике оказываются в соответствии с требованиями Постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006 г. "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", а также других нормативно-правовых актов, регламентирующих оказание медицинских услуг в Российской Федерации.
- 9.3. Врач может отказать пациенту в оказании услуг, если это сопряжено с опасностью для здоровья пациента, либо может иметь заведомо негативные последствия.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 10.1. Отношения между Клиникой и пациентом (его законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентируются действующим законодательством Российской Федерации.
- 10.2. При отсутствии требуемой услуги (процедуры) в Лицензии на медицинскую деятельность и в Перечне услуг, а также пациентам, их представителям, родственникам, нарушившим данные правила внутреннего распорядка, по решению администрации Клиники, может быть отказано в предоставлении платных медицинских услуг в Центре лазерной и эстетической медицины «Лазерный Доктор».
- 10.3. Настоящие Правила вступают в силу с даты их утверждения и действуют до издания отменяющего распорядительного документа.