



УТВЕРЖДАЮ



Директор ООО «ДНК-клиника»

Долматова И.Л.

09

20 22 г.

Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг

1. Общие положения

1. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее - Правила) ООО «ДНК-клиника» (далее - Клиника) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем), сопровождающими лицами и клиникой.
2. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в клинику.
3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
 - Общие положения;
 - Порядок обращения пациента;
 - Права пациента;
 - Обязанности пациента;
 - Порядок разрешения конфликтных ситуаций между клиникой и пациентом;
 - Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
 - Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
 - Порядок оказания платных медицинских услуг пациенту.
4. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг находятся в доступном для пациентов месте в помещении регистратуры, а также размещаются на официальном сайте ООО «ДНК-клиника» в сети Интернет.

2. Порядок обращения пациента в клинику

1. В структуру клиники входят поликлиника, лаборатория, дневной стационар. В клинике оказывается первичная медико-санитарная помощь. Виды медицинских услуг указаны в Лицензии на осуществление медицинской деятельности № Л041-01132-76/00336743, выданной Департаментом здравоохранения и фармации Ярославской области 16.12.2019 г.
2. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал клиники организует оказание экстренной медицинской помощи.
3. В случае обращения пациентов, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, сотрудники клиники передают сведения в правоохранительные органы по месту нахождения медицинской организации.

4. В случае обращения в Учреждение пациента с карантинным инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, подается экстренное извещение об инфекционном заболевании, остром профессиональном отравлении, необычной реакции на прививку (форма 058/у) в ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии».

5. В клинике медицинские услуги предоставляются в соответствии с утвержденным графиком работы по предварительной записи.

6. Предварительная запись пациента на прием к врачу осуществляется посредством личного обращения в регистратуру, по телефону клиники, путем онлайн-записи на сайте клиники, сайтах ПроДокторов, СберЗдоровье и иных интернет-сайтах. Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика работы клиники, расписания приемов врача, свободных явок.

7. Время на прием пациента врачом-специалистом определено с учетом действующих расчетных нормативов. При проведении совместных консультаций врачами-специалистами, в случае приема пациентов со сложной лечебно-диагностической ситуацией, при оказании врачом неотложной помощи время приема может быть смещено относительно запланированного.

8. Прием пациентов врачами проводится согласно расписанию врачебных приемов. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания экстренной и неотложной медицинской помощи.

9. При входе в клинику пациенту следует надеть бахилы. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в специально отведенном месте. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается.

10. При обращении пациента в клинику оформляется необходимый пакет документов (Договор на оказание платных медицинских услуг (в случае платного приема), Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, Согласие заказчика на обработку персональных данных, Информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств, включенных в Перечень определенных видов медицинских вмешательств, на которое граждане дают добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи). Для этого пациент предъявляет документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес места жительства и контактные данные. В случае анонимного обращения – медицинские услуги оказываются (за исключением медицинского освидетельствования для выявления ВИЧ-инфекции с предварительным и последующим консультированием и иных случаев, предусмотренных действующим законодательством). Для оформления документов следует прибыть в клинику за 15 минут до приема.

Клиника осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора и обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

11. Общество с ограниченной ответственностью "ДНК-клиника" оказывает медицинские услуги в сфере обязательного медицинского страхования (ОМС) на территории Ярославской области в установленном порядке и в утвержденном ТФОМС объеме.

12. Платные медицинские услуги оказываются на основании договора, который подписывается при визите в клинику.

13. В случае изменения расписания работы врача и других чрезвычайных обстоятельств, регистратор-кассир предупреждает об этом пациента при первой возможности.

14. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязан своевременно уведомить об этом клинику по телефону.
15. Напоминание о предстоящем приеме проводится посредством СМС-оповещения.
16. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием другого пациента.

3. Права пациентов

При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

1. Уважительное и гуманное отношение со стороны сотрудников клиники и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи.
2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации, наличии действующего сертификата/аккредитации специалиста у лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи.
3. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям.
4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу.
5. Перевод к другому лечащему врачу при условии согласия этого другого врача.
6. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство и отказ от него в соответствии с действующим законодательством РФ.
7. Обращение с жалобой к руководящим работникам клиники, а также в контролирующие и надзирающие органы или в суд.
8. 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.
9. 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.

4. Обязанности пациентов

Пациент обязан:

1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья.
2. Своевременно обращаться за медицинской помощью.
3. Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов, быть доброжелательным и вежливым.
4. 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. Пациент должен знать, что сознательное искажение

информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.

5. Накануне инвазивного вмешательства подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.
6. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности.
7. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.
8. Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов клиники, правила поведения в общественных местах, правила личной гигиены.
9. Соблюдать требования правил пожарной безопасности, соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим.
10. Во время эпидемий использовать рекомендованные индивидуальные средства защиты от инфекции.
11. Бережно относиться к имуществу клиники.
12. Не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом своих обязанностей.
13. Категорически запрещается:
 - употреблять спиртные напитки, курить на крыльце, а также в любых помещениях клиники;
 - громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
 - грубить персоналу или иным лицам, находящимся в клинике, выяснять отношения с ними в присутствии других лиц; при некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, нахождении в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, клиника имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев) и применить меры, предусмотренные законодательством;
 - нахождение сопровождающих, кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

5. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и клиникой

Порядок рассмотрения жалоб и обращений регламентирован Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом РФ «О защите прав потребителей».

1. Обращение может быть направлено на электронную почту клиники в электронном виде, письменно – с помощью почты России, изложено в книге жалоб и предложений, передано через регистратуру.
2. В случае конфликтных ситуаций пациент/законный представитель имеет право обратиться к руководству клиники. К директору или главному врачу можно обратиться в установленные часы приема, или направить письменное заявление/обращение/претензию.
3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.
5. В своем письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:
 - наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение,
 - фамилию, имя, отчество и должность лица, в адрес которого направлено обращение,
 - свои фамилию, имя, отчество, и ФИО пациента, если пишет от его лица,
 - почтовый или электронный адрес, по которому должны быть направлены ответ,
 - наименование и дату оказания услуги, ФИО оказывавшего услугу сотрудника клиники,
 - излагает суть претензии, заявления или жалобы,
 - ставит личную подпись и дату.
6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
7. Письменное обращение рассматривается и направляется ответ в установленный действующим законодательством срок.
8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, или по электронному адресу, указанному в обращении (при наличии согласия пациента/законного представителя), или по желанию пациента может быть вручен ему лично под роспись в согласованное время при условии соблюдения сроков ответа.
9. 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.
10. Если согласие не достигнуто, споры подлежат рассмотрению в суде в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ.

6. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

1. Пациент имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в клинике информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе, о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.
2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.
3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация сообщается в деликатной форме его родственникам, если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.
4. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

5. Пациент имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, заверенные копии и выписки из медицинских документов в установленные законом сроки.

6. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов о законном представительстве.

7. При получении копий/выписок из медицинской документации пациент/законный представитель обязаны предоставить документ, подтверждающий личность. Если в заявлении указана необходимость отправки информации по почте, она отправляется заказным письмом с уведомлением о вручении. В медицинские документы пациента вносится запись о передаче копий/выписок из медицинских документов.

8. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента по основаниям, предусмотренным законодательством РФ (ст.13 Закона РФ №323-ФЗ).

7. Порядок выдачи результатов лабораторных исследований, справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

1. Порядок выдачи документов, выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

2. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления пациента ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.

8. Порядок оказания платных медицинских услуг пациенту

1. Оказание платных услуг населению (в том числе медицинских) осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2. С пациентом заключается Договор на оказание платных медицинских услуг.

3. Виды медицинских услуг на платной основе предоставляются в соответствии с действующей Лицензией.

4. Стоимость услуг определяется согласно действующему на момент обращения в клинику Прейскуранту.

5. Ознакомиться с ценами на платные медицинские услуги можно в регистратуре клиники и на официальном сайте в сети Интернет <https://dnk-k.ru/>

6. Оплата медицинских услуг производится пациентом в полном объеме в день оказания услуги путем внесения наличных средств в кассу клиники или посредством безналичной оплаты. Пациенту выдается кассовый чек и акт выполненных работ.

7. Потребители, пользующиеся платными услугами, вправе предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением условий договора, возмещении ущерба в случае причинения вреда здоровью и жизни, а также о компенсации причиненного морального вреда в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8. Претензии и споры, возникшие между потребителем (пациентом) и клиникой разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9. Видеосъемка в клинике

1. В помещениях клиники и на огражденной территории вокруг нее ведется видеонаблюдение и видеозапись в целях:
 - Контроля происходящего внутри и на территории клиники.
 - Контроля безопасности пребывания пациентов и сотрудников в клинике.
 - Контроля различных требований качества и безопасности медицинской деятельности, в т.ч. в целях обеспечения антитеррористической, пожарной безопасности.
 - Организации оперативного реагирования на любые события.
 - Обеспечения контроля соблюдения прав граждан в сфере охраны здоровья.
2. Видеомониторинг осуществляется на основе Постановления Правительства № 272 (дата вступления в юридическую силу 25.09.2015 г.). По информации Роскомнадзора - если видеоматериалы не передаются кому-либо с целью установления личности, то данные материалы не являются биометрическими персональными сведениями. Соответственно, не находятся в правовом поле Закона «О персональных данных», поэтому согласие посетителей клиник на видеонаблюдение не требуется.
3. Администрация клиники доносит информацию о ведении видеонаблюдения с помощью текстовых и графических табличек, расположенных в доступных местах в помещениях клиники.