

УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «Клиника эстетической
медицины «БОТЭ ДЕ ЛЮКС»
(подпись в наличии) А.М. Федулова
«11» ноября 2014 года

ПРАВИЛА
внутреннего распорядка для пациентов
в ООО «Клиника эстетической медицины «БОТЭ ДЕ ЛЮКС»

г. Курск
2014

Содержание

1. Общие положения.....	3
2. Порядок обращения пациентов в Клинику.....	3
3. Права и обязанности пациентов	3
4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой.....	5
5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента	6
6. Порядок оплаты услуг	6
7. График работы Клиники и его должностных лиц.....	6

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее – Правила) ООО «Клиника эстетической медицины «БОТЭ ДЕ ЛЮКС» (далее – Клиника) являются локальным нормативно-правовым актом регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациента в Клиники, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Клиникой.

1.2. Внутренний распорядок определяется приказами и распоряжениями директора Клиники и иными локальными нормативными актами.

1.3. Настоящие правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику.

1.4. Настоящие Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создание наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.5. Правила включают:

- порядок обращения пациента в Клинику;
- права и 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 оплаты медицинских услуг;
- график работы Клиники и его должностных лиц.

1.6. Правила находятся в доступном для пациентов месте, на стойке Информации в зоне ресепшена, а так же на сайте Клиники.

2. Порядок обращения пациентов в Клинику

2.1. Правила записи на первичный приём/консультацию/процедуру:

➤ **Запись на приём**

1. Прием осуществляется по:

- предварительной записи по телефону (4712)73-70-73, 8-920-724-45-44
- записи при непосредственном обращении на ресепшен

2. При наличии свободного времени у врача возможен прием без предварительной записи при обращении в Клинику, однако гарантировать точное время приема Клиника в этом случае не может.

3. Все процедуры в Клиники проводятся только после консультации Главного врача, который составит вам индивидуальный план лечебно-диагностических мероприятий.

4. При обращении в Клинику на прием вам необходимо прибыть в Клинику за 15 мин до приёма для оформления договора и медицинской карты. Убедительно просим вас иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт).

5. В случае опоздания на прием более чем на 10 минут Клиника вправе отказать в приёме, если такой график может привести к смещению дальнейшего приёма и созданию дискомфорта для следующих пациентов. Администратор может предложить перенести вам приём на другое свободное и удобное для вас время.

➤ **Обратная связь с пациентом**

1. Администратор осуществляет предварительный обзвон пациентов с целью напоминания им о предстоящей дате и времени приёма, оптимизации записи на приём и в случае непредвиденного изменения графика работы врача. Если вы вынуждены отменить консультацию, мы просим предупредить об этом заранее.

2. Медцентр не несет ответственности за невозможность предупредить пациента об изменениях в приеме из-за неверно указанного номера или в случае, если пациент не отвечает на звонок.

➤ **Оплата медицинских услуг**

Оплата медицинской услуги производится непосредственно в день оказания такой услуги, на основании Прейскуранта. Оплата осуществляется путем внесения наличных денежных средств в кассу Клиники, либо путем перечисления денежных средств на расчетный счет, либо иным, не запрещенным законом способом.

*Клиника оставляет за собой право изменять и/или дополнять данные правила.

3. Права и обязанности пациентов

3.1. Права и обязанности пациентов утверждены в соответствии с Федеральным законом РФ от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным

законом РФ от 29 ноября 2010 г. № 325-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации».

3.2. При обращении за медицинской помощью и её получения пациент имеет право на:

3.2.1. уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского персонала и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

3.2.2. выбор лечащего врача;

3.2.3. получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

3.2.4. **профилактику и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;**

3.2.5. получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;

3.2.6. предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;

3.2.7. отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от назначенных процедур, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами (на основании отказа от медицинского вмешательства в отношении определенных видов вмешательств);

3.2.8. сохранение медицинским персоналом в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, а также персональных данных пациента, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

3.2.9. выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

3.2.10. облегчение боли, связанной с медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

3.2.11. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

3.2.12. допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;

3.2.13. получение выписки, копии медицинских документов по письменному запросу на имя директора в течение трех рабочих дней;

3.2.14. обращение с письменной претензией на имя директора Клиники, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;

3.2.15. получение по письменному запросу документов для получения налоговых вычетов в ИФНС в течение пяти рабочих дней;

3.2.16. потребовать замену лечащего врача.

3.3. Пациент обязан:

3.3.1. принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

3.3.2. соблюдать режим работы Клиники;

3.3.3. соблюдать режим лечения и правила поведения пациента в ООО «Клиника эстетической медицины «БОТЭ ДЕ ЛЮКС»;

3.3.4. проявлять в общении с медицинскими работниками уважение;

3.3.5. своевременно являться на прием к врачу и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;

3.3.6. информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;

3.3.7. подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;

3.3.8. ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;

3.3.9. своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;

3.3.10. немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

3.3.11. посещать медицинские кабинеты ООО «Клиника эстетической медицины «БОТЭ ДЕ ЛЮКС» в соответствии с установленным графиком их работы;

3.3.12. входить в кабинет по приглашению медицинского персонала.

Нахождение в кабинете лиц, сопровождающих пациента допускается только с разрешения врача;

3.3.13. соблюдать требования пожарной безопасности;

3.3.14. соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (**верхнюю одежду оставлять в гардеробе, надевать сменную обувь**)

3.3.15. **во исполнении пункта 3.2.4. оставлять личные вещи в камере хранения на рецепции.**

3.3.16. оформлять в установленном порядке свой отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;

3.3.17. бережно относиться к имуществу ООО «Клиника эстетической медицины «БОТЭ ДЕ ЛЮКС», соблюдать чистоту и тишину в помещениях ООО «Клиника эстетической медицины «БОТЭ ДЕ ЛЮКС»

3.4. Пациентам запрещается:

3.4.1. приносить в Клинику, на его территорию и в служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества; спиртные напитки, иные предметы и средства, применение (использование) которых может представлять угрозу для безопасности окружающих;

3.4.2. Проносить в здания ООО «Клиника эстетической медицины «БОТЭ ДЕ ЛЮКС» крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

3.4.3. Проносить в помещения класса А и Б ООО «Клиника эстетической медицины «БОТЭ ДЕ ЛЮКС» личные вещи (в т. ч. сумки, кладчи, пакеты, электронную технику);

3.4.4. находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения;

3.4.5. изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;

3.4.6. курить в помещениях Клиники и на его территории;

3.4.7. помещать на стендах объявления без разрешения администрации Клиники;

3.4.8. запрещается доступ в здание и служебные помещения Клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц вызываются сотрудники правоохранительных органов;

3.4.9. Громко разговаривать, шуметь;

3.4.10. Оставлять малолетних детей без присмотра;

3.4.11. Размещать в помещениях и на территории МО объявления без разрешения администрации ООО «Клиника эстетической медицины «БОТЭ ДЕ ЛЮКС»;

3.4.12. Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации ООО «Клиника эстетической медицины «БОТЭ ДЕ ЛЮКС»;

3.4.13. Находиться в помещениях ООО «Клиника эстетической медицины «БОТЭ ДЕ ЛЮКС» в верхней одежде, грязной обуви;

3.4.14. Преграждать проезд специализированного транспорта к зданию ООО «Клиника эстетической медицины «БОТЭ ДЕ ЛЮКС».

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой

4.1. Порядок обращения жалоб и обращений пациентов определен в соответствии с Федеральным законом РФ от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом РФ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ.

4.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Клиники согласно графику приёма граждан, в письменном виде или по e-mail: beaute.deluxe@bk.ru

4.3. При личном приёме гражданин (пациент) предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного общения заносится в журнал обращений граждан. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина (пациента) может быть дан устно в ходе личного приёма, о чём делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

4.5. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину (пациенту) даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.6. Гражданин (пациент) в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение; фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

4.8. Письменное обращение, поступившее администрации Клиники рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме врачом Клиники. Информация содержит сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними рисками, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведения лечения и возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи в случае, если пациент дал добровольное согласие на предоставление данных сведений в письменной форме.

5.2. У 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(ге), а при его(её) отсутствии – близким родственникам.

5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

6. Порядок оплаты услуг

6.1. Оплата услуг Клиники может быть произведена путем внесения наличных денежных средств в кассу Клиники, по безналичному расчёту путем перечисления денежных средств на расчетный счет Клиники.

6.2. Оплата медицинских услуг пациентом – «физическим лицом» производится в следующем порядке:

- пациент оплачивает медицинские услуги после их получения, согласно договору;
- после оплаты услуг на кассе пациент получает кассовый чек

6.3. Если пациент получает медицинские услуги в рамках договора с организацией - работодателем, то обязательство по оплате медицинских услуг пациента лежит на организации в рамках договора. Если пациенту необходимы дополнительные медицинские услуги не предусмотренные договором, пациент оплачивает их самостоятельно.

7. График работы Клиники и его должностных лиц

7.1. График работы Клиники и его должностных лиц определяется Правилами внутреннего трудового распорядка ООО «Клиника эстетической медицины «БОТЭ ДЕ ЛЮКС» с учётом ограничений, установленных Трудовым кодексом РФ.

7.2. Режим работы Клиники и его должностных лиц определяются Правилами внутреннего трудового распорядка Клиники (время начала и окончания рабочего дня (смены), рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам)

7.3. График работы и режим работы утверждаются директором.

7.4. Приём граждан (пациентов и их родственников) директором или его заместителями осуществляется в установленные часы приёма. Информацию о часах приёма можно узнать на сайте Клиники или на информационном стенде в зоне ресепшина.