

# **ПОЛОЖЕНИЕ**

## **о правилах внутреннего распорядка для пациентов в ООО «Деми Кидс»**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА**

Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Деми Кидс» (далее по тексту Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациентов во время их нахождения в клинике ООО «Деми Кидс» (далее по тексту Клиника), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений пациентом (его представителем) и Клиникой.

Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов (лиц, сопровождающих пациента), а также иных лиц, обратившихся в Клинику или его структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

Правила размещаются на информационном стенде «Уголок потребителя» в доступном для пациентов месте. Правила включают:

- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и Клиникой;
- порядок предоставления пациенту (его законным представителям) информации о состоянии здоровья;
- порядок выдачи Клиникой медицинских документов, отражающих состояние здоровья, копий медицинских документов, справок, медицинских заключений;
- график работы Клиники;
- информация о перечне видов медицинских услуг и порядке их оказания;
- ответственность.

### **2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ**

#### **2.1. ПРАВА ПАЦИЕНТА**

При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент **ИМЕЕТ ПРАВО** на:

- выбор врача с учетом его согласия;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну, т.е. информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;

- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- право на получение информации в доступной для него форме, в том числе размещенной в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" о Клинике, осуществляемой ею медицинской деятельности и о врачах (уровне их образования и квалификации) и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- получить в доступной для него форме имеющуюся в Клинике полную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, применяемых методах диагностики и лечения, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи;
- на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;
- на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение в установленном в Клинике порядке с жалобой к должностным лицам структурного подразделения Клиники, а также к руководству Клиники, должностным лицам государственных органов или в суд.

## **2.2. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент ОБЯЗАН:

- оплатить Клинике стоимость медицинских услуг, рассчитанных по действующему на момент оказания услуг прейскуранту Клиники, по факту обращения;
- соблюдать Правила внутреннего распорядка Клиники;
- удостоверить личной подписью согласие на обработку персональных данных и на выполнение медицинского вмешательства;
- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- выполнять медицинские требования и предписания лечащего врача;

- являться на прием к врачу или на процедуру по предварительной записи за 15-20 минут до назначенного времени, а также обязательно предоставлять документ удостоверяющий личность (паспорт) при оформлении договора на оказание платных медицинских услуг;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенический режим, в т.ч. обувать бахилы и оставлять верхнюю одежду в гардеробе;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями в санузлах;
- бережно относиться к имуществу Клиники и других пациентов;
- уважительно относиться к медицинским работникам Клиники и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к пациентам Клиники;
- соблюдать общественный порядок;
- не допускать нарушение общественного порядка, выражающее явное неуважение к персоналу Клиники и/или к другим пациентам, сопровождающееся нецензурной бранью в общественном месте, а равно уничтожением или повреждением имущества Клиники;
- соблюдать правила пожарной безопасности.

### **2.3. ПАЦИЕНТУ ЗАПРЕЩАЕТСЯ**

На территории и в помещениях Клиники:

- курить;
- распивать спиртные напитки;
- употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества.

В помещениях Клиники:

- находиться в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- пользоваться служебными телефонами в личных целях.

## **2. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И КЛИНИКОЙ**

В случае нарушения прав пациента, пациент (его законный представитель) может обратиться с жалобой непосредственно к руководителю структурного подразделения Клиники, вышестоящую организацию или выбрать иные способы защиты своих прав.

Замечания, предложения и отзывы о работе Клиники пациенты могут вписать в «Книгу жалоб и предложений», которая находится у старшего администратора на ресепшн Клиники или отправить по электронной почте [demi.kids@mail.ru](mailto:demi.kids@mail.ru). Обращение пациента обязательно будет рассмотрено администрацией в течение 10 дней. О результатах будет сообщено в определенном пациентом порядке.

Споры, возникшие между пациентом и Клиникой, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### **3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПАЦИЕНТУ (ЕГО ЗАКОННЫМ ПРЕДСТАВИТЕЛЯМ) ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ**

Информацию о состоянии здоровья не предоставляют пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информацию сообщают в деликатной форме пациенту или его доверенному лицу/законному представителю, если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

Информация о состоянии здоровья предоставляется при личном обращении пациента только лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.

В отношении лиц, не достигших возраста 14 лет, и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется его законным представителям.

Запрещено предоставлять информацию о состоянии здоровья при обращении по телефону.

### **4. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ КЛИНИКОЙ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ, ОТРАЖАЮЩИХ СОСТОЯНИЕ ЗДОРОВЬЯ, КОПИЙ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ, СПРАВОК, МЕДИЦИНСКИХ ЗАКЛЮЧЕНИЙ**

Медицинские документы, отражающие состояние здоровья пациента, копии медицинских документов, справки, содержащие сведения о состоянии здоровья пациента и оказания медицинской помощи в Клинике, медицинские заключения (далее Документы) выдаются при личном обращении пациента (его законного или уполномоченного представителя) за получением указанных документов в Клинику при предъявлении документа, удостоверяющего личность и документа, подтверждающего полномочия представителя пациента.

Медицинские заключения выдаются в течение трех рабочих дней после окончания медицинских мероприятий. Медицинские документы, отражающие состояние здоровья пациента, их копии, справки, содержащие сведения о состоянии здоровья пациента и оказания медицинской помощи в Клинике выдаются в течение десяти дней со дня обращения в Клинику с письменным заявлением.

### **5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

Несоблюдение пациентом Правил внутреннего распорядка Клиники влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации, в том числе:

- в одностороннем порядке расторжение договора на предоставление платных медицинских услуг;
- отказ пациенту в дальнейшем предоставлении медицинских услуг (за исключением неотложной помощи).

## **6. ЛИТЕРАТУРА, ССЫЛКИ, ИСТОЧНИКИ**

- Федеральный закон от 30 декабря 2001 года № 195-ФЗ «Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях».
- Закон Российской Федерации от 7 февраля 2002 года № 2300-1 «О защите прав потребителя».
- Федеральный закон от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
- Федеральный закон от 23 февраля 2013 года «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».
- Постановление Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 года № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития от 2 мая 2012 года № 441н «Об утверждении порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений».
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития от 29 июня 2011 года № 624н «Об утверждении Порядка выдачи листов нетрудоспособности».