



СМ-Клиника
многопрофильный медицинский холдинг

Общество с ограниченной ответственностью
«СМ-Клиника Северо-Запад»

П Р И К А З

«15» марта 2021 г.

№ 02/ОД

г. Санкт-Петербург

**Об утверждении
«Правил внутреннего распорядка
для посетителей и пациентов клиник»**

В целях соблюдения положений п. 1 Приложения 1 к Приказу Минздрава России от 30.12.2014 г. № 956н «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»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и с **15.03.2021** г. ввести в действие Правила внутреннего распорядка ООО «Меди ком» (Приложение 1);
2. Утвердить и с **15.03.2021** г. ввести в действие Правила внутреннего распорядка обособленного подразделения ООО «Меди ком» (Приложение 2);
3. Утвердить и с **15.03.2021** г. ввести в действие Правила внутреннего распорядка ООО «Меди Лен» (Приложение 3);
4. Утвердить и с **15.03.2021** г. ввести в действие Правила внутреннего распорядка ООО «Меди Проф» (Приложение 4);
5. Руководителям структурных подразделений Клиник ознакомить персонал с Правилами внутреннего распорядка;
6. Поручить Директору департамента маркетинга и клиентского сервиса Фреюку Н.А. Разместить настоящий приказ и приложения к нему на официальном сайте www.smclinic-spb.ru;
7. Поручить Заместителям главных врачей по клиентскому сервису разместить настоящий приказ и приложения к нему на информационном стенде клиник;
8. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на главных врачей клиник.

Генеральный директор
ООО «СМ-Клиника Северо-Запад» _____

Смыслов А. Л.

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор

ООО СМ-Клиника Северо-Запад»



Смыслов А.Л.

«15» марта 2021 г.

Правила внутреннего распорядка ООО «Меди ком»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка медицинской клиники ООО «Меди ком» (далее по тексту Правила) - являются локальным нормативным актом, определяющим порядок оказания Пациенту (потребителю медицинской услуги) медицинской помощи ООО «Меди ком» (далее по тексту - Клиника), правила поведения Пациента на территории Клиники, порядок его обращения в Клинику, порядок предоставления ему информации о состоянии его здоровья, а также регламентирует и иные вопросы, возникающие между Пациентом и Клиникой в процессе оказания ему медицинских услуг. Правила также информируют Пациента о его специфических правах и обязанностях как потребителя именно медицинской услуги. Правила составлены в соответствии с законодательством РФ, на основе локальных нормативных актов Клиники и распоряжений ее должностных лиц.

1.2. основополагающими нормативными правовыми актами РФ, регламентирующими взаимоотношения Пациента с Клиникой в процессе оказания медицинской помощи, являются:

1. Конституция Российской Федерации;
2. Гражданский кодекс Российской Федерации;
3. Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

4. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.3. Настоящие Правила обязательны для работников Клиники, всех Пациентов, их представителей, а также иных лиц, обратившихся в Клинику. Правила разработаны для реализации информационных прав Пациента в соответствии с требованиями законодательства РФ, а также в целях создания благоприятных условий для реализации и иных, предусмотренных законом прав Пациента и оказания ему своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

2. Медицинская деятельность и график работы Клиники

2.1. Клиника оказывает медицинские услуги по адресу: 194355, г. Санкт-Петербург, Выборгское шоссе, д. 17, корп. 1, лит. А, пом. 48Н.

2.2. Клиника оказывает платные медицинские услуги взрослому и детскому населению в амбулаторных условиях и в условиях дневного стационара, исходя из перечня услуг, составляющих ее медицинскую деятельность в соответствии с лицензией.

2.3. Клиника оказывает платные медицинские услуги на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности, полученной в установленном порядке. Сведения о лицензии: Лицензия серия ЛЮ № ЛЮ-78-01-009995 от 16.07.2019г., выдана Комитетом по здравоохранению Санкт-Петербурга. С копией Лицензии на осуществление медицинской деятельности можно ознакомиться на регистратуре и на сайте www.smclinic-spb.ru.

2.4. Клиника осуществляет медицинскую деятельность в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, в том числе порядками оказания медицинской помощи, стандартами медицинской помощи и клиническими рекомендациями. С согласия и по просьбе пациента (представителя), специалисты Клиники при наличии медицинских показаний вправе оказывать объем медицинских услуг, превышающий объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

2.5. Клиника информирует Пациента (представителя) о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

2.6. С программами бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также с перечнем медицинских организаций, находящихся по близости, участвующих в реализации Территориальной программы государственных гарантий можно ознакомиться на информационном стенде Клиники и на сайте www.smclinic-spb.ru

2.7. Клиника не участвует в реализации Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи, а, следовательно, не осуществляет деятельность в сфере ОМС (обязательного медицинского страхования) в соответствии с Федеральным законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в РФ».

2.8. Перечень и стоимость услуг, предоставляемых Пациенту в Клинике, указаны в Прейскуранте на медицинские услуги (перечне платных медицинских услуг с указанием цен в рублях), действующим на момент оказания услуг, который находится в доступном для Пациента (представителя) месте – возле регистратуры и на сайте www.smclinic-spb.ru

2.9. График работы Клиники: в будние дни с 09.00 до 22.00, в выходные дни с 09.00 до 22.00. Травмпункт Клиники осуществляет работу круглосуточно. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом руководителя.

2.10. В соответствии с Приказом Минздравсоцразвития РФ от 05.05.2012 № 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации» в Клинике создана Врачебная Комиссия в целях совершенствования организации оказания медицинской помощи, принятия решений в наиболее сложных и конфликтных случаях по вопросам профилактики, диагностики и лечения, определения трудоспособности граждан, осуществления оценки качества, обоснованности и эффективности лечебно-диагностических мероприятий, а также принятия решения по иным медицинским вопросам.

2.11. Врачебная Комиссия Клиники действует на основании «Положения о врачебной комиссии».

2.12. В Клинике соблюдается установленный руководителем Клиники порядок осуществления внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности. Он осуществляется в соответствии «Положением о внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности».

3. Условия и порядок оказания медицинских услуг

3.1. Оказание медицинских услуг осуществляется в порядке предварительной записи на прием. Предварительная запись Пациента на прием осуществляется через call-центр посредством телефонной связи, включая возможность записи на прием через сайт Клиники по адресу: www.smclinic-spb.ru. Телефон регистратуры: +7 (812) 435-55-55.

3.2. При желании Пациента получить медицинскую услугу в случае его непосредственного прихода в Клинику без предварительной записи на прием, Клиника примет Пациента с учетом действующего графика врачей-специалистов и других организационных и технических возможностей.

3.3. При первичном обращении Пациента в Клинику с Пациентом заключается договор на оказание платных медицинских услуг, оформляется амбулаторная карта

Пациента и другая необходимая первичная медицинская документация. Пациенту необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт), а в случае заключения Договора в пользу несовершеннолетнего получателя услуг, то его свидетельство о рождении или паспорт.

3.4. Заказчиком платных медицинских услуг может быть как сам Пациент, так и иное физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу Пациента. Заказчиком платных медицинских услуг в пользу несовершеннолетнего пациента выступают законные представители несовершеннолетнего пациента, а также лица, действующие в его интересах на основании доверенности.

3.5. Пациент или иное лицо, оплачивающее медицинские услуги в его пользу, обязаны оплатить предоставленные Клиникой медицинские услуги, а соответствии с действующим прейскурантом в день предоставления медицинской услуги или в определенных случаях – на условиях предоплаты.

3.6. Клиника вправе в одностороннем порядке приостановить оказание медицинских услуг Пациенту при наличии у него непогашенной задолженности за медицинские услуги.

3.7. Клиника имеет право отказать Пациенту в приеме в случае его опоздания более чем на 15 (пятнадцать) минут по отношению к назначенному ему времени при отсутствии организационных и (или) технических возможностей для его приема. А в случае отсутствия возможности проведения приема Клиника вправе осуществить его перенос на дату и время, согласованное с Пациентом (представителем).

3.8. В случае отказа Пациента после заключения договора от получения медицинских услуг договор на оказание платных медицинских услуг расторгается, при этом Пациент или иное лицо, оплачивающее медицинские услуги в его пользу, должны оплатить Клинике фактически понесенные ею расходы, связанные с исполнением обязательств по договору и стоимость фактически оказанных Пациенту услуг, если они не были оплачены ранее.

3.9. Клиника имеет право при согласовании с пациентом (представителем пациента) разрешить третьим лицам, сопровождающим Пациента, присутствовать в кабинете во время медицинского вмешательства.

3.10. В случае посещения Клиники несовершеннолетних лиц младше 15 лет, обслуживание таких пациентов осуществляется исключительно в присутствии законных представителей, действующих в интересах несовершеннолетнего пациента на основании Доверенности.

3.11. Клиника обязана по требованию Пациента или иного лица, оплатившего услуги в его пользу, выдать Справку об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы РФ по форме, установленной приказом Министерства здравоохранения РФ и Министерства РФ по налогам и сборам от 25.06.2001 № 289/БГ-3-04/256 «О реализации постановления Правительства РФ от 19.03.2001 г. № 201 «Об утверждении перечней медицинских услуг и дорогостоящих видов лечения в медицинских учреждениях РФ, лекарственных средств, суммы оплаты которых за счет собственных средств налогоплательщика учитываются при определении суммы социального налогового вычета».

3.12. Пациент имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их заверенные копии и выписки из медицинских документов, заявление на получении справки для получения налогового вычета. Прием заявления Пациента фиксируется в Журнале регистрации входящей документации. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их заверенных копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. Время обработки такого запроса Клиникой не должно превышать 30 (тридцати) календарных дней.

3.13. Затребованные пациентом медицинские документы выдаются ему на руки или направляются ему по почте. По почте документы отправляются только в том случае, если Пациент в своем заявлении выразил такое желание и указал точный почтовый адрес для отправки документов.

При оказании услуг Клиника вправе отказать в использовании лекарственных средств и товаров медицинского назначения, предоставленных Пациентом самостоятельно, если не предоставлены сертификаты и чеки на лекарственные препараты.

4. Информация о правах и обязанностях пациента при получении медицинской помощи

4.1. Каждый Пациент имеет право на охрану здоровья и медицинскую помощь.

4.2. Каждый Пациент имеет право на медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования.

4.3. Статья 19 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» предусматривает право Пациента на:

1. выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с Основами;
2. профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
3. получение консультаций врачей-специалистов;
4. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, методами и лекарственными препаратами, в том числе наркотическими лекарственными препаратами и психотропными лекарственными препаратами;
5. получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
6. получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
7. защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
8. отказ от медицинского вмешательства;
9. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
10. допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
11. допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях - на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации.

4.4. 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 и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

4.5. Вышеуказанная информация предоставляется Пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении несовершеннолетних лиц, не достигших возраста 15 лет, и граждан, признанных в установленном законом порядке

недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

4.6. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Пациенту против его воли. Также Пациент может запретить передавать свою медицинскую информацию, в том числе своим родственникам, кроме случаев, предусмотренных законодательством РФ.

4.7. Сведения о факте обращения Пациента за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

4.8. С письменного согласия Пациента или его законного представителя допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения Пациента, проведения научных исследований, их опубликования в научных изданиях, использования в учебном процессе и в иных целях.

4.9. Статья 13 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» предусматривает случаи, при которых Клиника имеет право без согласия Пациента или его законного представителя разглашать сведения, составляющие врачебную тайну.

4.10. По требованию Пациента или его законного представителя Клиника в доступной для него форме предоставит информацию об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

4.11. Все диагностические и лечебные мероприятия осуществляются только с согласия Пациента или его законного представителя на медицинское вмешательство за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ.

4.12. Вся информация для принятия Пациентом или его законным представителем такого решения будет предоставлена лечащим врачом или другими медицинскими работниками в доступной для него форме.

4.13. Пациент или его законный представитель имеют право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ.

4.14. При отказе от медицинского вмешательства Пациенту, одному из родителей или иному законному представителю лица в доступной для него форме должны быть разъяснены возможные последствия такого отказа.

4.15. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме, подписывается Пациентом, одним из родителей или иным законным представителем, медицинским работником и содержится в медицинской документации Пациента. Такое согласие или отказ подписывается однократно в ходе лечения как комплексное ознакомление со спецификой предстоящего медицинского вмешательства.

4.16. Важным является то, что отказ Пациента от диагностики или лечения может повлиять на правильность установленного диагноза, послужить причиной снижения эффективности либо полной неэффективности проведенного лечения, привести к осложнениям и ухудшениям патологического процесса.

4.17. Несоблюдение указаний Клиники (медицинского работника, предоставляющего медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой Пациенту медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии его здоровья. В данном случае, Клиника не несет ответственность за ухудшение состояния пациента или ненаступления улучшения его состояния.

4.18. Часть 9 статьи 20 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» предусматривает случаи, при которых допускается медицинское вмешательство без согласия Пациента, одного из родителей или иного законного представителя.

4.19. Обязанности Пациента:

- соблюдать настоящие Правила;
- соблюдать режим работы Клиники;
- соблюдать правила поведения в общественных местах: громко не разговаривать, не шуметь, не распивать спиртные напитки, не употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества; не появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, не употреблять нецензурную лексику; не пользоваться служебными телефонами без разрешения должностных лиц Клиники и т.п.;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских организациях;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- сообщить должностным лицам Клиники об обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности; соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (входить в лечебные кабинеты Клиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе); соблюдать правила предосторожности при взаимодействии с источниками повышенной опасности (медицинское оборудование, изделия медицинского назначения, лекарственные препараты).
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- бережно относиться к имуществу Клиники;
- уважительно относиться к другим пациентам;
- информировать Клинику о необходимости отмены или изменении назначенного ему времени приема;
- соблюдать требования антитеррористической защищенности.

Пациентам запрещено:

- осуществлять фото и видеосъемку без разрешения Администрации Клиники;
- находится в Клинике с животными, в том числе домашними;
- находится в Клинике с велосипедом и иными средствами индивидуальной мобильности (самокат, гироскутер, скейтборд, моноколесо, роликовые коньки и т.д.)

4.20. Иные права и обязанности Клиники и Пациента в процессе оказания медицинской помощи изложены в Договоре на оказание платных медицинских услуг.