

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА КЛИНИКИ
**Правила внутреннего распорядка для пациентов клиники
ООО «Элар Клиник»**

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов клиники Общество с ограниченной ответственностью «Элар Клиник», лицензия на осуществление медицинской деятельности №ЛО-16-01-006269 от 14.09.2017г., выдана Министерством здравоохранения РТ, (далее по тексту – Правила) являются организационным правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациентов в период посещения ими ООО «Элар Клиник» (далее по тексту Клиника), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений — Пациентом (его представителем) и Клиникой.

1.2. Настоящие Правила являются обязательными для персонала, пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику, и разработаны в целях соблюдения, предусмотренных законодательством прав Пациента и создание наиболее благоприятных возможностей для оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего качества в полном объеме.

1.3. Правила внутреннего распорядка являются общедоступными и размещаются на официальном сайте и на информационном стенде в холле Клиники.

2. Порядок обращения, права и обязанности пациента

2.1. При обращении за медицинскими услугами **Пациент имеет право:**

2.1.1. Получать медицинские услуги в соответствии с обязательными требованиями порядков оказания медицинской помощи, стандартов и иных нормативных документов, устанавливающих требования к качеству оказания медицинской помощи.

2.1.2. Получать от «Клиники», для ознакомления в устной доступной для понимания и восприятия форме, любые сведения о содержании и проведении медицинских процедур, ходе лечения, данные промежуточных обследований, информацию о состоянии своего здоровья, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах проведенного лечения, 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.

2.1.3. Требовать от «Клиники» предоставления сведений о наличии лицензий, сертификатов, расшифровки, составляющих оказываемых медицинских услуг согласно перечню медицинских услуг «Клиники».

2.1.4. Получать от «Клиники» копии медицинских документов, отражающих состояние здоровья Пациента в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения «Клиникой» письменного заявления «Пациента».

2.1.5. Требовать сохранения конфиденциальности информации о факте обращения за медицинской помощью, диагнозе, состоянии здоровья (сохранение врачебной тайны).

2.1.6. Отказаться от услуг «Клиники» при условии полной оплаты выполненных последним услуг.

2.2. При обращении за медицинскими услугами в Клинику **Пациент обязан:**

2.2.1. Своевременно до оказания медицинской помощи предоставлять «Клинике» необходимую информацию о состоянии своего здоровья перенесенных и хронических заболеваний, аллергических реакциях, противопоказаний к применению каких-либо лекарств или процедур, принимаемых лекарственных препаратов и т.д. в целях обеспечения качественного оказания «Клиникой» медицинской услуги. Данная информация оформляется «Пациентом» собственноручно в виде внесения необходимых сведений и ответов на вопросы в Анкету первичного пациента, которая хранится в медицинской карте, находящейся в «Клинике».

2.2.2. Ознакомиться с порядком и условиями предоставления «Клиникой» платных медицинских услуг по Договору на оказание платных медицинских (косметологических) услуг.

2.2.3. После предоставления ему информации в договоре подписать Договор, Информированное согласие на оказание медицинских услуг, Медицинскую карту пациента и другие Приложения по договору.

2.2.4. Своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные «Клиникой» медицинские услуги, в соответствии с условиями Договора на оказание платных медицинских (косметологических) услуг.

2.2.5. Выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление медицинских услуг, в том числе: выполнять назначения «Клиники» (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу); соблюдать режимы гигиены, питания и ухода за кожей после проведения процедуры, в том числе указанные в Памятке пациента.

2.2.6. Во время наблюдения и оказания медицинских услуг не использовать лекарственные препараты, косметические средства и процедуры, воздействующие на кожу, назначенные специалистами других организаций или самостоятельно, без уведомления лечащего врача «Клиники».

2.2.7. Соблюдать:

- внутренний распорядок и санитарно-противоэпидемический режим (вход в Клинику только в сменной обуви или бахилах, верхняя одежда должна быть оставлена в гардеробе);
- тишину, чистоту и порядок;
- требования пожарной безопасности. При обнаружении источника пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить сотрудникам Клиники.

2.2.8. Бережно относиться к имуществу «Клиники». В случае причинения ущерба «Клинике» вследствие утраты или порчи имущества, вызванного действиями или бездействием «Пациента» и/или лиц его сопровождающих, «Пациент» обязуется в течение трех календарных дней возместить «Клинике» действительный нанесенный ущерб в полном объеме.

2.2.9. Обеспечить свое присутствие у специалиста «Клиники» в назначенное время согласно предварительной записи. В случае отказа от прихода в назначенное время, предупредить «Клинику» минимум за 2 часа до приема и определить удобное время следующего визита.

2.2.10. После завершения оказания услуг подписать Акт оказания медицинских услуг. В случае отказа «Пациента» от подписания документа услуга считается оказанной и завершенной «Клиникой» при подписании документа с привлечением двух свидетелей.

2.2.11. При отказе от продолжения оказания медицинских услуг в соответствии с планом лечения в «Клинике», «Пациент» обязан письменно уведомить об этом и расторгнуть договор, предварительно оплатив фактически понесенные затраты исполнителя.

2.2.12. В случае изменения состояния здоровья, связанного, с точки зрения «Пациента», с проведенными «Клиникой» медицинскими манипуляциями, немедленно сообщить об этом лечащему врачу или администратору «Клиники», и в случае необходимости прибыть на консультацию в «Клинику».

2.2.13. В случае возникновения претензий к качеству оказанных услуг, «Пациент» обязуется, до обращения в суд обратиться в «Клинику» для проведения врачебной комиссии и экспертизы качества оказанных услуг (обязательный досудебный порядок урегулирования разногласий).

2.3. При нахождении в Клинике **Пациенту запрещено:**

- 2.3.1. Находиться в верхней одежде без сменной обуви (бахил);
- 2.3.2. Иметь при себе предметы и средства, представляющие угрозу для окружающих;
- 2.3.3. Курить в помещении Клиники, а также на всей прилегающей к Клинике территории;
- 2.3.4. Распивать спиртные напитки, принимать пищу;
- 2.3.5. Приходить на прием с животными;
- 2.3.6. Находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, за исключением случаев оказания неотложной помощи;
- 2.3.7. Производить фото- и видеосъемку без разрешения сотрудников Клиники.

2.4. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Пациентом и Клиникой.

2.4.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) имеет право обратиться с жалобой руководителю Клиники, согласно Графику приема пациентов и посетителей

должностным лицам, описанному в п.2.4.2. Правил, а также в вышестоящую организацию, страховую компанию или в суд в порядке, установленном действующим законодательством.

2.4.2. График приема пациентов и посетителей к должностным лицам:

- Руководитель клиники - понедельник: 14.30-15.30

- Заместитель руководителя по маркетингу и развитию - среда 10.00-12.00

3. Ответственность

3.1. За нарушение правил внутреннего распорядка, правил санитарно-противоэпидемического режима и санитарно-гигиенических норм Пациент (посетитель) может быть привлечен к административной и гражданской ответственности в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

3.2. За нарушение правил внутреннего распорядка Клиники нарушителю (Пациенту, посетителю) может быть отказано в предоставлении медицинских услуг в соответствии с:

- Федеральным законом от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.04.2012 г. № 291 «О лицензировании медицинской деятельности»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».