

**Группа компаний
«Клиника профессора Кинзерского»**

УТВЕРЖДАЮ

Управляющий
Группы компаний
«Клиника профессора
Кинзерского»

 Ж.А. Ишмуратова

**ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ
В ГК ООО «КЛИНИКА ПРОФЕССОРА КИНЗЕРСКОГО»**

введены в действие с 01.09.2023 г.

Правила поведения пациентов в ГК «Клиника профессора Кинзерского»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в частности, соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным Законом от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 11 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и другими нормативно-правовыми актами, регулирующими данный вид деятельности.

1.2. Правила регламентируют поведение пациента (его законного представителя) во время нахождения в Клинике, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений — пациентом (его законного представителем) и Клиникой.

1.3. Правила призваны создать наиболее благоприятные условия и возможность оказания пациенту качественных медицинских услуг своевременно и в полном объеме, что является основным принципом работы Клиники.

1.4. Настоящие правила поведения обязательны для всех пациентов, проходящих обследование или лечение в Группе Компаний «Клиника профессора Кинзерского» (Общество с ограниченной ответственностью «СОНАР», Общество с ограниченной ответственностью «Клиника профессора Кинзерского», ИП Кинзерский С.А., ИП Кинзерский А.Ю., ИП Кинзерская М.Л.), далее по тексту – Клиника, а также иных посетителей Клиники.

2. Права и обязанности пациентов

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

- выбор лечащего врача;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в Клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- возмещение вреда, причиненного здоровью пациента при оказании ему медицинской помощи в данном медицинском учреждении, в соответствии с действующими законами РФ;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ в письменной форме от медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам медицинского центра, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов в соответствии с Порядком обращения граждан с жалобами и обращениями;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, а также защиту персональных данных пациент, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
- 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;
- получение копий медицинской документации, медицинских заключений, всех консультативных, диагностических исследований, выписок из амбулаторной карты пациента на основании письменного заявления пациента или его представителя при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (нотариально заверенная доверенность, свидетельство опекуна, свидетельство усыновителя), в сроки установленные действующим законодательством, в экстренных случаях – по решению руководства медицинского центра.

2.2. При обращении за медицинской помощью в Клинику пациент обязан:

- заботиться о сохранении своего здоровья, принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- находясь на лечении соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности;
- находясь на лечении соблюдать правила поведения пациента в Клинике;
- ознакомиться со всеми локальными актами, действующими в Клинике и размещенными на информационном стенде и на сайте Клиники;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт, не применять нецензурные выражения, уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- своевременно являться на прием к врачу и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине не менее, чем за 24 часа до приема;
- являться на лечение в установленное и согласованное время, согласно записи и соблюдать установленное время длительности приема;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- предоставлять медицинскому работнику, оказывающему ему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях, аллергических реакциях вредных привычках, проведенном ранее лечении;
- выполнять требования и предписания лечащего врача, соблюдать рекомендуемую лечащим врачом диету;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи, информировать его об изменениях (ухудшении) состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- при посещении медицинского центра надевать на обувь бахилы, в обязательном порядке по требованию медицинского персонала, при посещении медицинского центра оставлять верхнюю одежду и предметы не нужные для посещения врача в гардеробной зоне;
- оформлять в установленном порядке согласие/отказ от медицинского вмешательства или его прекращение, согласие/отказ от проведения инвазивных манипуляций, согласие на разглашение врачебной тайны определенным лицам и иные виды согласий/отказов, установленные законодательством РФ;
- бережно относиться к имуществу Клиники и других пациентов, с надлежащей осмотрительностью пользоваться имуществом, сообщать медицинскому персоналу о всех случаях порчи имущества Клиники;
- находясь на территории и в помещениях Клиники, пациент обязан соблюдать меры пожарной безопасности для медицинских учреждений, а именно: не курить в помещениях и на территории Клиники; не загромождать эвакуационные проходы и выходы;
- исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу, в сопровождении медицинского персонала покинуть опасную зону.

2.3. В помещениях Клиники запрещается:

- нахождение на приеме у врача в верхней одежде, без бахил;
- курение в здании и помещениях Клиники;
- распитие спиртных напитков;
- употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- проведение фото- и видеосъемки без предварительного письменного согласования с руководством Клиники; производить фото и/или видеосъемку и аудиозаписи разговоров с сотрудниками без предварительного предупреждения медицинского персонала. Фото и видеосъемка разрешена только в строго отведенных местах, а именно- места общего пользования. При проведении фото или видеосъемки в кадр не должны попасть лица посетителей или сотрудников медицинского центра без их предварительного согласия;
- самовольно проникать в служебные помещения Клиники;
- приносить в Клинику оружие любого назначения, легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легко бьющиеся предметы, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки, а также животных и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности других пациентов и/или медицинских работников;
- проносить в здание Клиники крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, вещевые мешки, чемоданы, коробки и т. п.);
- пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.);

- передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах и всех подобных средствах в помещениях Клиники;
- осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц, выполнять в помещениях медицинского центра функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- употреблять пищу в коридорах, врачебных кабинетах и других помещениях;
- громко разговаривать, шуметь, оставлять детей до 14 лет без присмотра в помещениях Клиники, так как администратор не несет ответственности за детей, оставленных без сопровождения взрослых;
- выносить из медицинского центра документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории Клиники объявления;
- преграждать проезд транспорта ко входам в здание Клиники;

2.4. Посетители Клиники не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей Клиники. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ. При этом работники Клиники вправе осуществлять (производить) фото- и видеосъемку, звуко- и видеозапись посетителей и использовать полученные материалы в качестве доказательства противоправных действий посетителей Клиники. Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители медицинского центра считаются предупрежденными о проведении в отношении их фото- и видеосъемки, звуко- и видеозаписи.

2.5. В целях обеспечения безопасности пациентов и сотрудников в регистратуре, холлах и коридорах Клиники ведется видеонаблюдение. В лечебных кабинетах ведется аудиозапись. В случае несоблюдения изложенных правил поведения, персонал Клиники имеет право требовать у пациента покинуть помещения медицинского учреждения (в том числе при помощи охраны и правоохранительных органов).

3. Права и обязанности лечащего врача

3.1. Лечащий врач обязан:

- организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента, в соответствии с имеющимися стандартами оказания медицинской помощи и клиническими рекомендациями;
- предоставлять пациенту (или указанным им лицам) информацию о состоянии его здоровья, в корректной и доступной форме;
- разъяснять пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- соблюдать этику и деонтологию в общении с пациентом, в том числе по отношению к своим коллегам и проведенным ими медицинским вмешательствам в отношении данного пациента.

3.2. Лечащий врач вправе:

- по согласованию с главным врачом Клиники может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований врача;
- по требованию пациента или его законного представителя, а также в случае наличия медицинских показаний, врач приглашает или направляет пациента на консультации к врачам специалистам, в том числе при необходимости созывает консилиум врачей.
- в случае опоздания пациента более чем на 5 минут при записи на УЗИ или рентген, или более чем на 10 минут при записи к клиническому специалисту, администратор и/или врач имеет право перенести время приема или назначить прием на другой день.

4. Порядок записи на прием, оформления документов и приема

4.1. Пациент, имеющий желание получить консультацию врачей-специалистов Клиники, записывается на необходимые ему медицинские услуги (консультативный прием, исследования, и т.д.) предварительно лично или по телефону. Лабораторные исследования проводятся без предварительной записи, по факту обращения пациента в Клинику

4.2. Пациент обязан подойти на приём к врачу заблаговременно, за 15-20 минут до назначенного времени приема (для оформления документов). Если пациент не может прийти в назначенное время, он должен заранее предупредить об этом администратора, желательно, не менее чем за 24 часа. В случае опоздания пациента более чем на 5 минут при записи на УЗИ или рентген, или более чем на 10 минут при записи к клиническому специалисту, администратор и/или врач имеет право перенести время приема или

назначить прием на другой день. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом.

4.3. Пациент подписывает согласие на обработку Клиникой его персональных данных, при отказе пациента (законных представителей) подписать согласие на обработку персональных данных, Клиника не имеет возможности заключить договор об оказании медицинских услуг и следовательно в прислеме такому Пациенту будет отказано.

4.4. Для оформления документов необходимо наличие паспорта. За несовершеннолетних детей документы подписывают родители или законные представители. Законному представителю необходимо предъявить следующие документы: паспорт (или иной документ, удостоверяющий личность), свидетельство о рождении ребенка или иные правоустанавливающие документы. Пациенты, получающие медицинские услуги по программам ДМС, обязаны предъявить паспорт и гарантийное письмо на оплату медицинских услуг от страховой компании.

4.5. Администратор предоставляет для ознакомления Договор на платные медицинские услуги, который пациент подписывает. Также для ознакомления предоставляются настоящие Правила и Правила поведения пациентов и посетителей, Администратор оформляет медицинскую карту пациента, либо историю болезни.

4.6. Пациент проходит в кабинет врача на первичную консультацию (прием).

4.7. Прием считается повторным при условии обращения пациента:

- к врачу-терапевту, врачу-кардиологу, врачу-урологу, врачу-эндокринологу, врачу-оториноларингологу, врачу-сосудистому хирургу по одному и тому же клиническому случаю заболевания в течение 30 календарных дней с даты первичного приема;

- к врачу-неврологу, врачу-маммологу по одному и тому же клиническому случаю заболевания в течение 90 календарных дней с даты первичного приема;

- к врачу - ревматологу, врачу- травматологу по одному и тому же клиническому случаю заболевания в течение 6 месяцев с даты первичного приема;

Важно: Если пациент пришел на прием в указанные сроки, но с новой жалобой, проблемой, то это будет считаться новым клиническим случаем, который оформляется как первичный прием (осмотр, консультация). При любом обращении пациента в клинику с новой проблемой/жалобой, либо с той же проблемой, но по истечении указанных выше сроков, которые исчисляются с даты первичного приема, пациенту оформляется протокол Прием (осмотр, консультация) первичный.

4.8. Пациент заходит в кабинет только по приглашению медицинского персонала. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

Согласно действующему законодательству (ст. 22 ФЗ № 323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации») любое медицинское вмешательство возможно только после добровольного информированного согласия пациента (его законных представителей) на медицинское вмешательство, оформленного письменно. Врачи Клиники в доступной форме, подробно объясняют пациентам (законным представителям) причины их заболеваний и проблем, возможные варианты их дальнейшего развития, суть предлагаемого метода лечения, сроки, возможные риски как при медицинском вмешательстве, так и в случае отказа от него. Клиника предлагает пациентам (законным представителям) подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, либо отказ от предложенной диагностики, лечения или госпитализации.

При отказе пациента (законных представителей) подписать информированное согласие на медицинское вмешательство Клиника имеет право отказать в предоставлении услуги согласно действующему законодательству, за исключением пациентов, нуждающихся в экстренной медицинской помощи по жизненным показаниям (ст. 20 ФЗ № 323 «Об основах охраны здоровья граждан РФ»)

Во время первичного осмотра врач устанавливает предварительный диагноз, определяет методы диагностики и лечения, объёмы, прогноз заболевания, о чём подробно информирует пациента. Также пациент (законные представители) предупреждается о возможных осложнениях в процессе и после лечения. Результаты осмотра фиксируются в медицинской документации

4.9. По окончании каждого этапа лечения пациентам (законным представителям) выдаются исчерпывающие рекомендации. Все свои действия, а также действия пациентов, влияющие на качество оказания им медицинских услуг, работники Клиники тщательным образом документируют. На каждого пациента заводится медицинская карта пациента или история болезни. В ней регистрируются паспортные данные, исходное состояние, диагноз, ход и результат лечения.

4.10. Все полученные в Клинике или предоставленные пациентами (законными представителями) диагностические материалы (лабораторные исследования, рентгеновские или узд снимки, заключения

специалистов и т.д.) так же прилагаются к медицинской карте. Все эти документы хранятся в архиве согласно действующему законодательству.

4.11. Сведения, являющиеся по закону врачебной тайной, сообщаются только самому пациенту (законным представителям) и лицам, предоставившим нотариально оформленную доверенность. Допускается предоставление этих сведений без согласия пациентов только по требованию правоохранительных органов, а так же в других случаях, предусмотренных законодательством. Адвокату пациента (законных представителей) информация, относящаяся к врачебной тайне, предоставляется только по предъявлению доверенности, заверенной нотариусом.

4.12. По письменному заявлению пациента (законных представителей) работники Клиники могут подготовить выписку из медицинской карты (эпикриз), какую-либо справку или сделать копию какого-либо документа или карты. В связи с плановой занятостью врачей и среднего медицинского персонала на оказание этих услуг иногда требуется значительное время.

4.13. Клиника выдает пациенту следующие медицинские документы:

- рекомендации с указанием диагноза и назначений;
- результаты лабораторных исследований;
- протокол проведенного диагностического исследования;
- рецепты на рекомендуемые лекарства;
- направления на дополнительные диагностические обследования (при необходимости).

4.14. В кассе производится денежный расчет с пациентом при оплате наличными средствами с применением контрольно-кассовой машины и выдачей документов строгой финансовой отчетности (кассового чека). При оплате безналичным расчетом оплата осуществляется через банковский терминал.

4.15. Порядок возврата пациенту денежных средств.

4.16. Порядок возврата наличных денежных средств. Возврат денег пациенту (законным представителям) в день получения медицинских услуг производится на основании письменного заявления с указанием фамилии, имени, отчества и только при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ, его заменяющий) и чека. После подписания директором Клиники письменного заявления, пациент (законные представители) получает деньги за не оказанные услуги. Выдача денежных средств производится из операционной кассы.

4.17. Возврат денег пациенту (законным представителям), оплаченных в безналичной форме, независимо от дня получения услуги, осуществляется безналичным путем на карту держателя при предъявлении кассового чека и кредитной (платежной карты) карты. Для возврата безналичных денежных средств также необходимо письменное заявление, подписанное директором Клиники.

5. Ответственность

5.1. В случае грубого нарушения настоящих Правил, пациенту может быть отказано в предоставлении медицинских услуг.

5.2. Грубым нарушением является:

- неоднократное несоблюдение установленных правил;
- регулярное несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- неявки на приемы, назначенные лечащим врачом;
- грубое и некорректное поведение пациенты, оскорбляющее честь и достоинство врача, персонала и других посетителей Клиники;

5.3. В случае нарушения настоящих Правил пациент несет ответственность, предусмотренную действующим законодательством, в том числе:

- в случае причинения ущерба имуществу медицинского центра пациент обязан возместить причиненный ущерб, в соответствии с нормами, установленными действующим гражданским законодательством;
- в случае нарушения прав медицинских работников (в том числе нанесение вреда деловой репутации медицинского работника) пациент несет ответственность в рамках гражданского законодательства;
- в случае нарушения общественного порядка в Клинике, пациент несет ответственность в рамках административного законодательства;
- в случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил, сотрудники Клиники вправе делать соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

5.4. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинских услуг, неуважение к работникам, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка, неисполнение законных требований работников, причинение морального вреда работникам, причинение вреда деловой репутации Клиники, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

6. Порядок рассмотрения жалоб и обращений

6.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Клиники или к администратору, находящемуся на смене или обратиться в администрацию Клиники в письменном виде.

6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в «Журнале рассмотрения обращений граждан». В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в «Журнале рассмотрения обращений граждан». В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. Письменное обращение, поступившее в администрацию МО, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию МО направляется по почтовому/электронному адресу, указанному в обращении.

6.3. 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.

6.4. Информацию о форме и способах направления обращений (жалоб) в органы государственной власти и организации, на которые может быть направлено обращение (жалоба) представлены на информационном стенде и на официальном сайте МО.