Утв. Приказом № 5-ОД от 29.05.2023 г.

ГАРМОНИЯ
МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР

Правила
внутреннего распорядка и поведения
для пациентов и сопровождающих их лиц и иных посетителей ООО «Гармония»

1. Общие положения.

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов и сопровождающих их лиц и иных посетителей ООО «Гармония» (далее Правила) являются организационно- правовым документом, регламентирующим порядок оказания медицинских услуг, поведение пациента в медицинской организации, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его законным представителем) и ООО «Гармония» (далее — Клиника).

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также сопровождающих их лиц, разработаны в целях создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной эффективной медицинской помощи надлежащего объема и качества, а также реализации предусмотренных законом прав пациента.

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

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности, уровне профессионального образования и квалификации 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;
- дачу (отказ от дачи) добровольного информированного согласия пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- отказ от оказания медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- 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, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
- обращение в установленном в Клинике порядке с жалобой (претензией) к руководству Клиники, в надзорные органы государственной власти или в суд.

1.4. Клиника оказывает медицинские услуги: а) в соответствии с положением об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, которое утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации; б) в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, утверждаемыми Министерством здравоохранения Российской Федерации, обязательными для исполнения на территории Российской Федерации всеми медицинскими организациями; в) на основе клинических рекомендаций; г) с учетом стандартов медицинской помощи, утверждаемых Министерством здравоохранения Российской Федерации.

1.5. Клиника обеспечивает соответствие оказываемых платных медицинских услуг номенклатуре медицинских услуг, утверждаемой Министерством здравоохранения Российской Федерации. Услуги оказываются в полном объеме стандарта медицинской помощи либо в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, а также, с согласия пациента, в объеме, превышающем

объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

1.6. Клиника оказывает услуги плановой (за исключением неотложной) медицинской помощи в области лечения, консультаций, диагностики, наблюдения силами квалифицированных специалистов. Сведения о квалификации и сертификации медицинских работников предоставляются пациенту на сайте Исполнителя по адресу: www.medkmv.ru, а также на информационных стендах (стойках) в помещениях Исполнителя в наглядной и доступной форме. При необходимости специалист Клиники выдаёт пациенту направление на получение медицинской помощи в другом лечебном учреждении с целью оказания специализированной квалифицированной помощи, предоставления услуг стационарного лечения, либо других видов диагностики.

1.7. Сроки и порядок оказания медицинских услуг определяются планом диагностики и лечения, согласованным лечащим врачом и пациентом, и отражаются в медицинской документации.

1.8. Медицинская помощь пациентам, застрахованным по договорам добровольного медицинского страхования (ДМС), оказывается в плановом порядке, в объеме и на условиях, предусмотренных полученными от страховой компании гарантийными письмами. Медицинские услуги, оказанные застрахованному лицу по его желанию в объеме, превышающем объем, предусмотренный программой добровольного медицинского страхования, подлежат оплате пациентом за счет его личных средств.

1.9. Срок рассмотрения обращения (претензии) пациента, касающегося порядка предоставления платных медицинских услуг, их объема и качества, не может превышать десяти календарных дней со дня подачи.

1.10. Правила оказания медицинских услуг включают:

- порядок обращения пациента в клинику;
- порядок оказания помощи пациенту;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам
- график работы Клиники и ее должностных лиц.

1.11. Правила размещаются в регистратуре Клиники. С настоящими Правилами можно также ознакомиться на официальном сайте Клиники: www.medkmv.ru.

2. **Порядок обращения пациента в Клинику.**

2.1. Клиника оказывает медицинские услуги на платной основе.

2.2. Клиника оказывает медицинские услуги по предварительной записи. Срок ожидания предоставления платных медицинских услуг определяется пожеланиями пациента, графиком работы медицинских специалистов Клиники.

2.3. Предварительная запись осуществляется при обращении пациента лично в регистратуру Клиники либо в контактный центр.

2.4. При записи на прием к врачу или специалисту пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона, а также информацию о том, обращался ли он в Клинику ранее.

2.5. При невозможности посетить врача или специалиста в назначенное время необходимо заблаговременно отменить или перенести запись, позвонив в контактный центр.

2.6. Пациент должен посещать врача (специалиста) в соответствии со временем предварительной записи. При опоздании пациента на прием или процедуру более чем на 10 (десять) минут врач (специалист) вправе поменять очередность приема и принять другого пациента, передвинув время приема, опоздавшего на более позднее.

2.7. Клиника оставляет за собой право переноса сроков приема пациента по объективным причинам, о чем обязуется уведомить пациента (его законного представителя).

2.8. При первичном обращении пациента администратором заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, адрес регистрации, место жительства, контактные телефоны.

2.9. В соответствии со статьей 9 ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 №152, пациент дает письменное согласие на обработку его персональных данных сотрудниками Клиники.

2.10. Обработка персональных данных пациента производится Клиникой в соответствии с «Политикой в отношении обработки персональных данных», на основании полученного от Пациента письменного согласия. При обработке персональных данных Клиника принимает необходимые правовые, организационные и технические меры для сохранения конфиденциальности и защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа

к ним, уничтожения, изменения, блокирования, распространения, а также от иных неправомерных действий.
2.11. В соответствии с требованиями Закона РФ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ с пациентом заключается договор о предоставлении платных медицинских услуг, устанавливающий правовые отношения между пациентом и Клиникой.

3. Порядок оказания медицинской помощи пациенту.

3.1. Платные медицинские услуги предоставляются при условии: заключения договора между Клиникой и пациентом, дачи пациентом информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и согласия на обработку персональных данных.
3.2. Договор заключается в письменной форме. В интересах пациента, не достигшего 15 лет, действуют его законные представители. Договор с несовершеннолетним лицом в возрасте от 15 до 18 лет заключается с письменного согласия законных представителей (родителей, опекунов, попечителей). Если плательщиком по договору выступает третье лицо, оно указывается в договоре в качестве заказчика (плательщика).
3.3. По желанию совершеннолетнего пациента платные медицинские услуги могут быть ему оказаны на условиях анонимности. Пациент при первичном обращении обязан документально подтвердить свой пол и дату рождения. Прочие сведения о пациенте, пожелавшем получить медицинские услуги на условиях анонимности, указываются в договоре с его слов. На условиях анонимности оказываются исключительно следующие медицинские услуги: консультативные приемы специалистов, ультразвуковая и функциональная диагностика, лабораторные исследования. Перед получением медицинских услуг Пациент информируется о правовых последствиях такого решения: невозможности получить направление в стороннюю медицинскую организацию; невозможности оформления листка нетрудоспособности; невозможности получения справки о медицинских услугах для получения социального налогового вычета; невозможности использования результатов лабораторных исследований для плановой госпитализации, профилактических осмотров и т.п.
3.4. До заключения договора на платные медицинские услуги пациент информируется о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи. Кроме того, пациент уведомляется о том, что несоблюдение указаний медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу, в том числе назначенного режима лечения, может снизить качество услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии его здоровья.
3.5. Оплата услуг Клиники производится наличными денежными средствам в кассу Клиники, банковскими картами либо в безналичном порядке на расчетный счет Клиники на основании выставленного счета. Расчеты наличными денежными средствами с персоналом строго запрещены. Платные услуги (включая дополнительные услуги), выполненные специалистом во время консультативного приема, оплачиваются Пациентом непосредственно до или после получения услуги.
3.6. Пациенту (заказчику) в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (кассовый чек или другой документ строгой отчетности).
3.7. По требованию пациента (заказчика) на предоставленные платные медицинские услуги составляется смета.
3.8. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача пациентом информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником Клиники в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.
3.9. Клиника может отказаться от лечения пациента в одностороннем порядке при невозможности обеспечить безопасность услуги и (или) возникновение медицинских противопоказаний для осуществления лечебно-диагностических мероприятий при условии наличия у пациента выразить свою волю, отсутствия угрозы для жизни пациента и неотложности медицинского вмешательства.
3.10. Лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний и утвержденных Правил Клиники.
К числу нарушений могут быть отнесены следующие нарушения:

- ✓ грубое и неуважительное отношение к персоналу и другим пациентам Клиники;
- ✓ неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру по неуважительной причине;
- ✓ несоблюдение требований и рекомендаций врача;

- ✓ прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- ✓ одновременное лечение в другом лечебном учреждении без ведома разрешения лечащего врача.

3.11. Пациент предоставляет врачу известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, включая аллергические реакции на медикаменты, а также сообщить об иных обстоятельствах, препятствующих проведению лечебных и диагностических процедур и манипуляций.

3.12. Пациент обязуется соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, рекомендации, назначения лечащего врача, правила поведения в Клинике.

3.13. Клиника осуществляет ведение медицинской документации установленного образца в отношении каждого пациента.

3.14. Вся медицинская документация (медицинская карта, договор, информированное добровольно согласие на медицинское вмешательство и пр.) является собственностью Клиники и хранится в соответствии с законодательством РФ.

3.15. Медицинская карта на руки пациенту не выдается. Самовольный вынос медицинской карты из Клиники строго запрещен.

3.16. После исполнения договора по требованию пациента Клиника бесплатно выдает ему медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях в срок, не превышающий десяти рабочих дней.

3.17. Выдача медицинских документов пациенту, получившему платные медицинские услуги на условиях анонимности, производится непосредственно после получения им медицинской услуги. Результаты лабораторных анализов направляются на адрес электронной почты, указанный пациентом при оформлении договора или выдаются в бумажном виде при условии предъявления пациентом оригинального экземпляра квитанции об оплате соответствующего исследования.

3.18. При нахождении в Клинике пациент обязан придерживаться режима работы Клиники, соблюдать тишину, порядок, требования пожарной безопасности.

3.19. Курить в помещении Клиники категорически запрещено.

3.20. Запрещено ведение аудио-, видеозаписи оказания медицинских услуг работниками Клиники. Изображение человека (фотография или видеозапись), его голос наряду с иными физиологическими и биологическими характеристиками относятся к биометрическим персональным данным человека, обработка (сбор, запись и пр.) которых без его согласия влечет наступление административной ответственности (ст. 13.11 Кодекса об административных правонарушениях Российской Федерации).

3.21. Запрещается входить в технические и служебные помещения Клиники.

3.22. Недопустимо самостоятельно включать и регулировать любое инженерно-техническое оборудование.

3.23. Пациент и сопровождающие его лица обязаны соблюдать санитарно-эпидемиологический режим (входить в клинику в сменной обуви или бахилах, снять верхнюю одежду, соблюдать масочный режим (в соответствии с специальными распоряжениями компетентных органов).

3.24. Пациент должен бережно относиться к имуществу Клиники, причиненный ущерб подлежит возмещению.

3.25. Ответственность за безопасность жизни и здоровья несовершеннолетних лиц во время нахождения в Клинике, за информирование несовершеннолетних о порядке оказания услуг, соблюдения ими настоящих Правил, несут их законные представители (родители, опекуны, попечители).

3.26. Пациент должен уважительно относиться к медицинским работникам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам.

3.27. В случае отказа пациента после заключения договора от получения медицинских услуг, а также отказа от подписания информированного согласия на медицинское вмешательство, договор расторгается, при этом пациент (заказчик) оплачивают Клинике фактически понесенные ей расходы, связанные с исполнением обязательств по договору. Договор считается расторгнутым со дня, следующего за днем подачи пациентом письменного заявления о расторжении.

4. **Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента**.

4.1. При получении медицинской помощи пациент имеет право на получение полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор — лиц, которым может быть передана информация о состоянии здоровья пациента. Пациент либо

его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с находящейся в Клинике медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента.
4.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии, форме лечащим врачом. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе, прогнозе, методам обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.
4.3. Супруг (супруга), дети, родители, усыновленные, усыновители, родные братья и сестры, внуки, дедушки, бабушки либо иные лица, указанные пациентом или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, имеют право непосредственно знакомиться с медицинской документацией пациента, в том числе после его смерти, если пациент или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.
4.4. Основанием для ознакомления пациента с медицинской документацией является поступление в Клинику запроса. Письменный запрос должен содержать: ф.и.о. пациента (ф.и.о. законного представителя); место жительства (пребывания) пациента; реквизиты документа, удостоверяющего личность лица, направившего запрос; реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя (при необходимости); период оказания пациенту медицинской помощи в Клинике, за который пациент желает ознакомиться с медицинской документацией; почтовый (электронный) адрес для направления письменного ответа; номер контактного телефона.
4.5. Письменный запрос направляется по почте либо доставляется в Клинику с нарочным. Максимально срок ожидания пациентом, его законным представителем возможности для ознакомления с медицинской документацией не должен превышать десяти рабочих дней со дня поступления письменного запроса.
4.6. Ознакомление пациента, его законного представителя с медицинской документацией осуществляется в помещении Клиники в присутствии ответственного работника.
4.7. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.
4.8. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

5. Порядок выдачи справок, заключений, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

5.1. Справки и медицинские заключения оформляются в произвольной форме и выдаются пациенту, его законному представителю, супругу (супруге), детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родные братьям и сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам либо иным лицам, указанным пациентом или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, в том числе после смерти пациента, если пациент или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, при их личном обращении за получением указанных документов в Клинику при предъявлении документа, удостоверяющего личность.
5.2. Справки выдаются на основании записей в медицинской документации пациента, внесенных лечащим врачом, другими врачами-специалистами, принимающими непосредственное участие в

медицинском обследовании и лечении пациента. Справки могут содержать следующие сведения: а) о факте обращения пациента за медицинской помощью; б) об оказании пациенту медицинской помощи в медицинской организации; в) о факте прохождения пациентом медицинских осмотров, медицинского обследования и (или) лечения; г) о наличии (отсутствии) у пациента заболевания, результатах медицинского обследования и (или) лечения; д) об освобождении от посещения образовательных и иных организаций, осуществления отдельных видов деятельности, учебы в связи с заболеванием, состоянием; е) о наличии (отсутствии) медицинских показаний или медицинских противопоказаний для применения методов медицинского обследования и (или) лечения, санаторно-курортного лечения, посещения образовательных и иных организаций, осуществления отдельных видов деятельности, учебы; ж) о проведенных пациенту профилактических прививках; з) иные сведения, имеющие отношение к состоянию здоровья пациента и оказанию пациенту медицинской помощи в медицинской организации.
5.3. Справки на бумажном носителе оформляются на бланке Клиники, подписываются врачом, заверяются личной печатью врача и печатью Клиники, на которой идентифицируется полное ее наименование в соответствии с учредительными документами.

5.4. Медицинские заключения выдаются пациентам по результатам проведенных медицинских освидетельствований, медицинских осмотров, диспансеризации, решений, принятых врачебной комиссией, а также в иных случаях, когда законодательством Российской Федерации предусматривается наличие медицинского заключения.
5.5. Медицинские заключения выдаются на основании медицинского обследования пациента, в том числе комиссионного, и содержат комплексную оценку состояния здоровья пациента, включая: а) описание проведенного обследования и (или) лечения, их результатов; б) оценку обоснованности и эффективности лечебно-диагностических мероприятий, в том числе назначения лекарственных препаратов; в) обоснованные выводы: - о наличии (отсутствии) у пациента заболевания (состояния), факторов риска развития заболеваний; - о наличии медицинских показаний или медицинских противопоказаний для применения методов медицинского обследования и (или) лечения, санаторно-курортного лечения, осуществления отдельных видов деятельности, учебы; в) иные сведения, касающиеся состояния здоровья пациента и оказания ему медицинской помощи.
5.6. Медицинские заключения на бумажном носителе оформляются на бланке Клиники, подписываются врачами-специалистами, участвующими в вынесении медицинского заключения, руководителем Клиники, заверяются личными печатями врачей-специалистов и печатью Клиники, на которой идентифицируется полное ее наименование в соответствии с учредительными документами.
5.7. Медицинские заключения и справки выдаются в срок не превышающий трех рабочих дней после окончания медицинского обследования пациента.

6. **График работы клиники и ее должностных лиц.**

6.1. Актуальную информацию о расписании работы Клиники можно узнать у администраторов клиник, по телефонам контактного центра, на сайте Клиники по адресу: www.medkmv.ru.
6.2. Часы работы администрации клиники (дирекции): будние дни: с 8-00 до 17-00 по адресу: Предгорный район ст. Ессентукская, ул. Губина 7д., суббота, воскресенье — выходные дни.
6.3. Клиника вправе изменять график работы, при условии заблаговременного извещения об этом пациентов.