



**Правила Внутреннего распорядка для пациентов ООО «Поток»
Многопрофильная Инновационная Клиника**

1. Общие положения:

1.1 Правила внутреннего распорядка для пациентов Многопрофильной Инновационной клиники (далее – Правила) являются локальным нормативным актом, регламентирующим, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в области здравоохранения, правила поведения пациента (его законного представителя) во время нахождения в ООО «Поток» Многопрофильной Инновационной клинике (далее – Клиника), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его законным представителем), Клиникой и ее сотрудниками.

1.2 Внутренний распорядок Клиники для пациентов – это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками Клиники, обеспечивающий получение пациентом качественной медицинской помощи, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в Клинике.

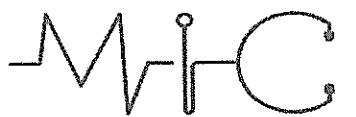
1.3 Настоящие Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента и создания наиболее благоприятных возможностей для оказания ему своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества. Правила обязательны для лиц, обратившихся в ООО «Поток» Многопрофильную Инновационную Клинику по адресу: ул. Кораблестроителей д.21, к.1, лит.В, в том числе заказчиков, пациентов, законных представителей пациентов, а также лиц, осуществляющих уход за пациентами (далее – сопровождающих лиц).

1.4 Факт ознакомления с настоящими Правилами подтверждается пациентом (его законным представителем) путем проставления подписи в договоре на оказание платных медицинских услуг.

1.5 С Правилами можно ознакомиться на сайте медицинской организации www.miklinika.ru в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в регистратуре Клиники, на информационных стенах Многопрофильной Инновационной Клиники.

1.6 Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациентов в Клинику;
- права и обязанности пациентов;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;



- порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой;
- график работы Клиники и ее должностных лиц;
- информацию о перечне видов медицинских услуг и порядке их оказания;
- ответственность пациента за нарушение настоящих Правил.

2. Порядок обращения пациентов в Клинику:

2.1 Клиника является медицинской организацией, оказывающей платные медицинские услуги в соответствии с перечнем услуг, указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности.

2.2 В Клинику обращаются пациенты, нуждающиеся в плановом специализированном квалифицированном обследовании и лечении. В случаях обращения граждан в состоянии, требующем срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью), медицинские работники Клиники оказывают экстренную (неотложную) медицинскую помощь в пределах имеющихся возможностей, организуют вызов бригады скорой медицинской помощи.

2.3 Прием пациентов производится в кабинетах Клиники, где созданы все необходимые условия для своевременного осмотра, обследования и оказания качественных медицинских услуг, а также на дому при вызове медицинского работника из Клиники.

2.4 Информация о времени приема врачей-специалистов, согласно действующему расписанию, предварительная запись пациентов на прием к врачам-специалистам и на медицинские манипуляции, информация о времени и месте приема руководства Клиники пациенту предоставляется ежедневно при непосредственном обращении пациента (его законного представителя) в регистратуру Клиники или по номеру телефона (812)330-03-03, согласно действующему режиму работы клиники. *При записи на прием к врачу пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество и номер телефона.* В назначенную дату и время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги. Непосредственно перед приемом врача пациент обязан обратиться в регистратуру Клиники.

Запрещено предоставлять информацию о состоянии здоровья граждан при обращении по телефону!

2.5 *Под первичным приёром* понимается первичное обращение к конкретному врачу-специалисту и последующие обращения к этому врачу более чем через один месяц с момента первого обращения, независимо от причины обращения.

Под повторным приёром понимается повторное обращение к одному врачу-специалисту в течение одного месяца с момента первичного обращения.

2.6 Пациенты, застрахованные по программе добровольного медицинского страхования (ДМС), при обращении в Клинику предоставляют страховой полис ДМС; в этом случае согласование медицинских услуг со страховой компанией производится в установленном порядке. Пациентам, не застрахованным по ДМС, медицинские услуги предоставляются за плату согласно действующему прейскуранту Клиники.

2.7 Опоздание пациента свыше 20 минут служит основанием для отмены или переноса планового приема пациента врачом-специалистом, т.о. врач-специалист вправе поменять очередность приема.



Многопрофильная Иновационная Клиника

199226, Санкт-Петербург,
ул. Кораблестроителей, д.21/1, лит.В
ООО «ПОТОК», ИНН 7801339655,
КПП 780101001, ОГРН 1177847352077
Лицензия №ЛО-78-01-011013 от 29.07.2020
тел. (812) 330-03-03
info@miklinika.ru
<https://miklinika.ru/>

ма и принять другого пациента, передвинув время приема опоздавшего на более позднее. **Ответственность за своевременное информирование медицинской организации об опоздании/неявке на прием несёт пациент.**

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

2.9 Пациенты без предварительной записи принимаются после пациентов с предварительной записью, либо в свободное время между приемами пациентов с предварительной записью.

2.10 При первичном обращении в Клинику пациент (его законный представитель) предоставляет документ, удостоверяющий личность. В регистратуре Клиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного (форма 025/-04) или стационарного больного (форма 033/у), в которую вносятся сведения о пациенте. Одновременно с оформлением медицинской карты между пациентом и Клиникой заключается договор об оказании платных медицинских услуг, пациент знакомится с настоящими Правилами. Подписание договора означает, что пациент с настоящими Правилами ознакомлен и обязуется их выполнять.

2.11 Пациент (его законный представитель) дает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство в соответствии со статьей 20 Федерального закона от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

В соответствии с требованиями статьи 9 Федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006г. №152-ФЗ, пациент дает письменное согласие на обработку его персональных данных сотрудниками Клиники.

2.14 Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Клиники.

2.15 Прием пациентов в возрасте до 18 лет осуществляется в присутствии родителей или других законных представителей пациентов. Сопровождающие лица вправе присутствовать при оказании медицинских услуг пациентам в возрасте старше 18 лет с письменного согласия пациента. Пребывание лиц, сопровождающих пациентов, на территории клиники разрешается ежедневно в часы работы Клиники. Сопровождающие лица, присутствующие при оказании медицинских услуг пациенту, обязаны вести себя разумно, не вмешиваться в деятельность медицинского персонала при проведении исследований и манипуляций, строго соблюдать инструкции медицинского персонала, содействовать созданию комфортных условий для пациента во время оказания медицинских услуг.

2.16 Пациентам категорически запрещается пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований или консультации врача; производить фото-, аудио-, видеосъемку без письменного разрешения главного врача (а при его отсутствии - заместителя главного врача). При этом съемка допускается только в той мере, в какой это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации о защите врачебной тайны и/или не нарушает прав других граждан

2.17 В случае обращения в Клинику пациента с признаками инфекционного контагиозного заболевания, установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на тако-



вое, пациент направляется в профильное инфекционное медицинское учреждение. При отказе от госпитализации/перевода в профильное инфекционное учреждение (с условием обязательного оформления информированного отказа от госпитализации), пациент подлежит выписке из Клиники с рекомендациями обращения в профильное медицинское учреждение.

2.18 Не рекомендуется оставлять личные вещи без присмотра. Медицинская организация не несет ответственность за сохранность имущества пациентов и иных лиц.

2.19 Запрещен вывоз/вынос кресел-колясок, являющихся собственностью медицинской организации, за территорию клиники.

3. Права и обязанности пациентов.

3.1 Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральными законами от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

3.2 При обращении за медицинской помощью и ее получением 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, квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- качество и безопасность медицинской услуги;
- полную и достоверную информацию о медицинской услуге;
- оказание медицинской услуги в установленный срок;
- выбор лечащего врача из числа работающих в Клинике и замену его в процессе лечения;
- обследование, диагностику, 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;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи, а также морального вреда;
- взыскание неустойки за просрочку оказания услуги;
- обращение в установленном порядке с жалобой к должностным лицам Клиники, к главному врачу Клиники, к должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение работниками Клиники 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;
- предоставление в письменной форме своих предложений по совершенствованию деятельности Клиники.
- судебную защиту нарушенных прав пациента.



3.3 Пациент Обязан:

- соблюдать внутренний распорядок работы Клиники;
- соблюдать настоящие Правила и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (входить в помещение Клиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- оплатить Клинике стоимость медицинских услуг по действующему на момент оказания услуг прейскуранту, по факту обращения;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам Клиники, участвующим в оказании медицинской помощи; проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность приема пациентов лечащим врачом;
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности; своевременно ставить в известность лечащего врача об ухудшении состояния здоровья;
- представлять лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, полную достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- своевременно являться на прием к врачу или на процедуру;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (душ, санузел), поддерживать чистоту и порядок в палате дневного и круглосуточного стационара, помещать мусор в специальные урны для сбора бытовых отходов;
- бережно относиться к имуществу Клиники и других пациентов;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских организациях и в общественных местах;
- соблюдать правила запрета распития спиртных напитков и нахождения в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения в медицинских организациях;
- соблюдать требования пожарной безопасности
- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья.

4. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии, форме лечащим врачом или иными должностными лицами Клиники. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенных



ного лечения и возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи только с письменного согласия пациента.

4.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

4.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

4.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации пациента, составляет врачебную тайну и не может предоставляться третьим лицам без письменного согласия пациента (его законного представителя).

4.5. В соответствии со статьей 3 Федерального закона от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных» информация, содержащаяся в амбулаторной карте является персональной информацией пациента, и лица, виновные в нарушении требований настоящего закона, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации (статья 13.11. Кодекса РФ об административных правонарушениях от 30.12.2001г. № 195-ФЗ предусматривает ответственность за нарушение установленного законом порядка сбора, хранения, использования или распространения информации о гражданах (персональных данных)).

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

5.1. Выдача справок, выписок из медицинской документации, медицинские заключения производится в соответствии с Порядком выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений, утвержденным приказом Минздравсоцразвития РФ от 14.09.2020г. № 972н, а также внутренним приказом главного врача №8М от 15.03.2021г.

5.2. Справки, выписки из медицинской документации, медицинские заключения выдаются пациентам (их законным представителям) при их личном обращении за получением указанных документов в Клинику при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

5.3. В случаях, предусмотренных частью 4 статьи 13 Федерального закона от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», медицинские заключения выдаются без согласия пациента или его законного представителя органам, организациям, суду, имеющим право на получение сведений о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иных сведений, полученных при его медицинском обследовании и лечении, которые составляют врачебную тайну.

5.4. Справки выдаются лечащим врачом или другими врачами-специалистами, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении пациента, на основании записей в медицинской документации пациента либо по результатам медицинского обследования.

5.5. Медицинские заключения выдаются гражданам 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.

5.6. Выдача листков нетрудоспособности производится в соответствии с Порядком выдачи листков нетрудоспособности, утвержденным приказом Минздравсоцразвития РФ от 01.09.2020г. № 925н. В случае заболевания учащихся школ и училищ, студентов средних и высших профессиональных учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

5.9. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента (его законного представителя) ему предоставляются выписки из медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны, по письменному заявлению на имя главного врача Клиники

6. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой

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

6.2. Защита прав пациентов осуществляется в соответствии с Федеральными законами от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

6.3. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая в письменном виде подается через регистратуру (под расписку администратору) и передается на рассмотрение главному врачу Клиники, либо лично главному врачу. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге отзывов и предложений, либо направлена заказным или ценным письмом, либо на сайт Клиники в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту (его законному представителю) необходимо оставить номер контактного телефона и адрес, по которому необходимо направить ответ.

6.4. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 30-ти дней с момента ее получения Клиникой. Ответ на претензию (жалобу) в письменном виде направляется пациенту (его законному представителю) по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично (его законному представителю) в согласованное время. На претензию (жалобу), размещенную на сайте Клиники, ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом (его законным представителем).

6.5. Не получив ответа на претензию (жалобу) в тридцатидневный срок либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет пациента (его законного представителя), он вправе обратиться в контролирующие органы либо в суд.



7. График работы Клиники и ее должностных лиц

7.1. График работы Клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Клиники с учетом условий, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы Клиники: в будние дни с 8-00 часов до 20-00,

в выходные с 9-00 до 18-00 часов без перерыва.

7.3. Информация о расписании работы подразделений и врачей-специалистов Клиники предоставляется пациентам без ограничений при личном обращении и на официальном сайте Клиники.

7.4. Прием пациентов генеральным директором или главным врачом Клиники осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре Клиники у администратора.

8. Информация о перечне видов медицинских услуг и порядке их оказания

8.1. Платные медицинские услуги предоставляются Клиникой на основании перечня услуг, составляющих медицинскую деятельность, и указанных в Лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной Клинике в установленном порядке.

8.2. Порядок и условия предоставления платных медицинских услуг населению определяются в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», «Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012г. № 1006, Уставом Клиники.

8.3. Платные медицинские услуги предоставляются по ценам в соответствии с действующим Прейскурантом, утвержденным руководителем Клиники.

8.4. Информация о видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению Клиникой, а также порядок и условия их предоставления, размещены на сайте Клиники, а также предоставляются пациенту при личном обращении администратором в регистратуре.

8.5. Платные медицинские услуги предоставляются на основании договора, заключенного между пациентом (его законным представителем) и Клиникой, а также при наличии информированного добровольного согласия пациента (его законного представителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

8.6. Расчет с пациентами (их законными представителями) за оказание медицинских услуг производится только на регистратуре через кассу медицинской организации или по безналичному расчету, с выдачей пациенту (его законному представителю) на руки квитанции об оплате, либо через расчеты со страховыми компаниями.

Передача денег медицинскому персоналу клиники может быть квалифицирована как коммерческий подкуп и преследуется по закону.



9. Ответственность пациента за нарушение настоящих Правил

- 9.1. При несоблюдении пациентом Правил внутреннего распорядка в Клинике, ведущем к нарушению лечебно-охранительного, санитарно-эпидемиологического режимов и дестабилизации работы Клиники, к пациенту могут быть применены меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.
- 9.2. Клиника вправе поставить вопрос о расторжении договора оказания медицинских услуг пациенту или снятии его с обслуживания (в случае заключения договора ДМС), если это было обусловлено нарушением пациентом настоящих Правил (персоналом Клиники составляется Акт о нарушении Правил поведения пациентов в медицинской организации).
- 9.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники и иным пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании или служебных помещениях Клиники, неисполнение законных требований работников Клиники, причинение морального вреда работникам, причинение вреда деловой репутации Клиники, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.
- 9.4. *Пациент несет личную ответственность за* последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.
- 9.5. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники и охрана Клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызывать сотрудников частного охранного предприятия и /или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.
- 9.6. При несоблюдении пациентом медицинских предписаний или настоящих Правил, лечащий врач может отказаться, по согласованию с главным врачом Клиники, от дальнейшего наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».