

Утверждаю:
Директор ООО «Косметологика»
Е.Б. Рафальская
М.П. _____
_____ 2024 года

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА В ООО «КОСМЕТОЛОГИКА»

Настоящие Правила разработаны в соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», положениями Федерального закона от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, иными нормативными актами.

Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в **Обществе с ограниченной ответственностью «КОСМЕТОЛОГИКА»** (далее — **ООО «КОСМЕТОЛОГИКА»**, Клиника) при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими **ООО «КОСМЕТОЛОГИКА»**, а также работников **ООО «КОСМЕТОЛОГИКА»**.

Настоящие Правила поведения пациентов (потребителей медицинских услуг) и других посетителей **ООО «КОСМЕТОЛОГИКА»** включают:

- Основные понятия;
- Информацию, которую пациент может получить в Клинике;
- Порядок обращения пациентов в Клинику;
- Права и обязанности пациентов и других посетителей Клиники;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и Клиникой;
- Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- График работы Клиники и ее должностных лиц.

Настоящие Правила поведения обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в Клинике, а также иных посетителей **ООО «КОСМЕТОЛОГИКА»**.

Правила размещаются на официальном стенде Клиники и на официальном сайте **ООО «Косметологика»**.

1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

Медицинская услуга — медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

Медицинская помощь - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

Пациент — физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

Лечащий врач — врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в **ООО «КОСМЕТОЛОГИКА»**.

Посетителем **ООО «КОСМЕТОЛОГИКА»** признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Клиники, в том числе

сопровождающее несовершеннолетних, для которого ООО «КОСМЕТОЛОГИКА» не является местом работы.

2. ИНФОРМАЦИЯ, КОТОРУЮ ПАЦИЕНТ МОЖЕТ ПОЛУЧИТЬ В ООО «КОСМЕТОЛОГИКА»

2.1. Пациент может получить в Клинике информацию:

- О лицензии на осуществление медицинской деятельности;
- О порядке и условиях предоставления медицинской помощи в соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам Российской Федерации медицинской помощи в Томской области, иностранным гражданам;
- О перечне платных медицинских услуг, с указанием цен в рублях, сведениях об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;
- О медицинских работниках, участвующих в предоставлении медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- О режиме работы Клиники, графике работы медицинских работников, участвующих в предоставлении медицинских услуг;
- Об адресах и телефонах органа исполнительной власти субъекта РФ в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

2.2. ООО «КОСМЕТОЛОГИКА» гарантирует пациенту неразглашение его персональных данных и соблюдение врачебной тайны.

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ООО «КОСМЕТОЛОГИКА»

3.1. Работа в ООО «КОСМЕТОЛОГИКА» организована следующим образом: пн-пт 09:00–20:00; сб-вс 9:00-18:00

3.2. При первичном или повторном обращении пациент или его законный представитель обязаны представить документ, удостоверяющий личность (паспорт). В регистратуре Клиники при первичном обращении на пациента оформляется медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (медицинская карта 025у) в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным регистрации на основании документа, удостоверяющего личность, серия и номер паспорта.

3.3. Медицинская карта пациента (медицинская карта 025у) хранится в ООО «КОСМЕТОЛОГИКА» в течение всего периода наблюдения и лечения пациента, в дальнейшем – в архиве Клиники в течение 25 лет.

3.4. Предварительная запись пациентов на прием к врачам в Клинику осуществляется через информационно-коммуникационную сеть «Интернет» на официальном сайте Клиники по адресу: ООО «Косметологика», при личном обращении по телефону: +7 (3822) 33-74-33

3.5. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

4.1. Пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в Клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;

- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях результатах проведенного лечения;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- допуск к нему священнослужителя;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- отказ от медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение на основании письменного заявления отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов;
- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.

4.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в **ООО «КОСМЕТОЛОГИКА»** ;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- являться на лечение и диспансерные осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- подписать информированное согласие на медицинское вмешательство;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников **ООО «КОСМЕТОЛОГИКА»** ;
- соблюдать установленный порядок деятельности **ООО «КОСМЕТОЛОГИКА»** и нормы поведения в общественных местах;
- посещать **ООО «КОСМЕТОЛОГИКА»** в соответствии с установленным графиком работы;
- при посещении необходимо надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

-не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам **ООО «КОСМЕТОЛОГИКА»** ;

-бережно относиться к имуществу **ООО «КОСМЕТОЛОГИКА»** , соблюдать чистоту и тишину в помещениях **ООО «КОСМЕТОЛОГИКА»** .

4.3. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников **ООО «КОСМЕТОЛОГИКА»** , пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, **запрещается:**

-проносить в здания и служебные помещения **ООО «КОСМЕТОЛОГИКА»** огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

-иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.). Данные предметы Клиника предлагает пациенту оставить в специально оборудованном месте в холле.

-находиться в служебных помещениях **ООО «КОСМЕТОЛОГИКА»** без разрешения;

-употреблять пищу в коридорах и других помещениях, курить на крыльце, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях **ООО «КОСМЕТОЛОГИКА»** ;

-играть в азартные игры в помещениях и на территории **ООО «КОСМЕТОЛОГИКА»**

-громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

- вести телефонные переговоры посредством режима «громкая связь»;

-оставлять малолетних детей без присмотра;

-выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;

-изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

-размещать в помещениях и на территории **ООО «КОСМЕТОЛОГИКА»** объявления без разрешения администрации Клиники;

-производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации **ООО «КОСМЕТОЛОГИКА»** ;

-выполнять в помещениях **ООО «КОСМЕТОЛОГИКА»** функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;

-находиться в помещениях **ООО «КОСМЕТОЛОГИКА»** в верхней одежде, грязной обуви;

- приводить или приносить с собой в Клинику животных, птиц;

- пользоваться открытым огнем, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.);

- передвигаться на следующих средствах передвижения: роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах и всех подобных средствах в помещении Клиники, за исключением пациентов, которые передвигаются с помощью инвалидной коляски;

- осуществлять любую агитационную деятельности, адресованную неограниченному кругу лиц.

Запрещается доступ в **ООО «КОСМЕТОЛОГИКА»** » лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Клиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

Запрещается оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме. Оскорбление является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ.

4.4. В случае любого из вышеперечисленных видов нарушений администрация ООО «КОСМЕТОЛОГИКА» имеет право обратиться в соответствующие органы (полицию) либо самостоятельно выяснить обстоятельства для принятия решения об оказании

медицинской помощи (либо правомерного отказа в приеме лечащим врачом) и привлечения нарушителя к ответственности.

5. ЛЕЧАЩИЙ ВРАЧ:

5.1. организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;

5.2. предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента;

5.3. предоставляет 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;

5.4. по требованию пациента или его законного представителя приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам;

5.5. при необходимости созывает консилиум врачей. Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.

5.6. Лечащий врач по согласованию с руководством ООО «КОСМЕТОЛОГИКА» 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.

6. ПАЦИЕНТ ДОЛЖЕН ЗНАТЬ СЛЕДУЮЩУЮ ИНФОРМАЦИЮ:

6.1. Пациент должен явиться на прием к лечащему врачу за 10 минут до назначенного времени.

6.2. Пациент должен заходить в кабинет врача только по приглашению медицинского персонала.

6.3. Находиться в кабинете врача сопровождающим пациента лицам можно только с разрешения лечащего врача.

6.4. Время начала прохождения диагностического обследования, а также начало приема врача может сопровождаться небольшим ожиданием (это обусловлено тем, что у всех пациентов разная степень сложности заболевания, и продолжительность консультации или лечения может превышать запланированный отрезок времени, поэтому начало приема следующего пациента может задерживаться. Максимальное отклонение от назначенного времени должно составлять не более 30 минут.

6.5. Все данные диагностического обследования, дополнительных методов обследования, а также диагноз, лечение и рекомендации врача заносятся в амбулаторную карту амбулаторного больного.

6.6. Диагностические и консультативные заключения других медицинских организаций обязательно принимаются во внимание, но не могут служить основой для выдачи каких-либо видов заключений специалистами ООО «КОСМЕТОЛОГИКА», назначения плана лечения, получения рекомендаций врача и проведения медицинских манипуляций.

6.7. Необходимым условием для получения позитивного эффекта от назначенного лечения является четкое выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций лечащего врача, а также сотрудничество пациента с врачом на всех этапах оказания ему медицинской помощи.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ

7.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работницы ООО «КОСМЕТОЛОГИКА» вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

7.2. Воспрепятствование оказанию медицинской помощи, неуважение к работникам ООО «КОСМЕТОЛОГИКА», другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории ООО «КОСМЕТОЛОГИКА», неисполнение законных требований работников ООО «КОСМЕТОЛОГИКА», причинение морального вреда работникам ООО «КОСМЕТОЛОГИКА», причинение вреда деловой репутации ООО

«КОСМЕТОЛОГИКА» , а также материального ущерба его имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

7.3. Неоднократное нарушение Пациентом настоящих Правил расценивается Клиникой как нежелание соблюдать рекомендации и продолжать лечение в ООО «КОСМЕТОЛОГИКА». В такой ситуации договор об оказании платных медицинских услуг с Пациентом подлежит расторжению в соответствии с пунктом 28 Постановления Правительства РФ от 11 мая 2023 г. «736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006».