|  |  |
| --- | --- |
|  **ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ****“Клиника Современной Медицины”****(ООО «КСМ»)** **ИНН/КПП 3702613035/370201001 ОГРН 1103702006891** **Юридический адрес: 153013, город Иваново, улица Куконковых, 142** **Почтовый адрес: 153013, г. Иваново, улица Куконковых, 154** **Тел./ф. (84932)923551, mailto:** **klinika\_s\_m@mail.ru** www.ivksm.ru  | **Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей****ООО «Клиника Современной Медицины»** **(Утв. приказом от 31.08.2023 № 79)** |

**1. Общие положения**

Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей  ООО «Клиника современной медицины» (далее Правила) являются локальным нормативным актом, определяющим порядок оказания пациенту медицинской услуги, правила поведения пациента и посетителей на территории ООО «КСМ» (далее - Клиника), порядок его обращения в Клинику, порядок предоставления информации о состоянии здоровья, а также регламентирует иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Клиникой в процессе оказания ему медицинских услуг.

Правила разработаны в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", постановлением Правительства Российской Федерации от 11 мая 2023 г. N 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", Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных", Федеральным законом от 29.11.2010 N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации", Приказом Минздрава России от 30.12.2014 N 956н "Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

**2. Условия и порядок оказания медицинских услуг**

2.1.Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:

* "платные медицинские услуги" - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования (далее - договоры);
* "заказчик" - физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести платные медицинские услуги либо заказывающее или приобретающее платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя;
* "потребитель/пациент/законный представитель" - физическое лицо, имеющее намерение получить платные медицинские услуги либо получающее платные медицинские услуги в соответствии с договором;
* «посетитель» - физическое лицо, находящееся на территории и/или помещениях Клиники.

2.2. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации". Понятие "потребитель" применяется также в значении, установленном Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей". Понятие "медицинская организация" употребляется в значении, определенном Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".
2.3. Платные медицинские услуги предоставляются Клиникой на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности, предоставленной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о лицензировании отдельных видов деятельности. Информация о лицензировании размещена на сайте Клиники и на информационных стендах.

2.4.Условия использования материально-технической базы и привлечения медицинских работников для оказания платных медицинских услуг, а также определение цен на платные медицинские услуги, предоставляемые Клиникой устанавливаются директором/главным врачом Клиники.

2.5. Медицинская помощь организуется и оказывается в соответствии с утверждаемыми Минздравом РФ:

* положением об организации медицинской помощи по видам медицинской помощи;
* с порядками оказания медицинской помощи;
* на основе клинических рекомендаций;
* с учетом стандартов медицинской помощи.

2.6.  Информация о Клинике: документы о государственной регистрации юридического лица, лицензия на осуществление медицинской деятельности, выписка из единого государственного реестра юридических лиц, адреса (юридический, почтовый, сайта), о предоставляемых медицинских услугах, настоящие правила, перечень платных медицинских услуг, прейскурант платных медицинских услуг, сведения о контролирующих органах, сведения о медицинских работниках, график работы медицинских работников, образцы договоров, перечень потребителей, имеющих право на получение льгот, перечень промоакций, положение о порядке рассмотрения обращений граждан а также нормативно-справочная информация (стандарты медицинской помощи, клинические рекомендации) размещаются на информационной стойке в регистратуре в свободном доступе для любого посетителя и/или на официальном сайте Клиники <http://ivksm.ru>.

2.7. Информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи отражена и согласовывается с пациентом путем подписания Информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя).

2.8. Обращения (отзывы, претензии, жалобы, предложения и т.п.) пациентов рассматриваются в соответствии с Положением о порядке рассмотрения обращений граждан в ООО «Клиника Современной Медицины».

2.9. С пациентом/законным представителем заключается договор на оказание платных медицинских услуг. При заключении договора пациент/законный представитель информируется о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи согласно заключенного тарифного соглашения в сфере обязательного медицинского страхования на территории Ивановской области. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, исполнитель обязан предупредить об этом потребителя и оформить дополнением в план лечения, сметой или дополнительным соглашением к договору.

2.10. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается, при этом потребитель и (или) заказчик оплачивают фактически понесенные Клиникой расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

2.11. Потребителю выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (кассовый чек или бланк строгой отчетности).

2.12. Потребителю по запросу выдаются документы, подтверждающие фактические расходы на оказанные медицинские услуги: копия договора, акт выполненных работ (оказанных услуг), справка об оплате медицинских услуг, рецептурный бланк с проставленным штампом «Для налоговых органов РФ».

2.13. Предоставление  медицинской документации, отражающей состояние его здоровья производится в соответствии с приказом Минздрава РФ от 12.11.2021 № 1050н.

2.14. Предоставление справок и медицинских заключений, медицинских документов (их копий) и выписок из них производится в соответствии с Приказом Минздрава РФ от 31.07.2020 № 789н, Приказом Минздрава РФ от 14.09.2020 № 972н.

 2.15. Клиника оказывает услуги по адресам:

1 корпус г.Иваново, ул.Куконковых, д. 142

2 корпус г.Иваново, ул.Куконковых, д. 154

3 корпус г.Иваново, мкр.Московский, д.16а

2.16. Режим работы Клиники:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 1 корпус | 2 корпус | 3 корпус |
| Понедельник-пятница | 07:30-21:00 | 07:30-21:00 | 07:30-21:00 |
| Суббота | 08:00-18:00 | 08:00-18:00 | 08:00-18:00 |
| Воскресенье | 08:00-15:00 | 08:00-15:00 | 08:00-15:00 |

Изменение режима работы регламентируется распоряжением директора и размещается в местах общего пользования, на информационных стендах и на сайте Клиники.

2.17. Оказание медицинских услуг осуществляется по предварительной записи. Предварительная запись осуществляется через регистратуру по телефону +7(4932) 923555, путем личного обращения, через сайт Клиники [www.ivksm.ru](http://www.ivksm.ru).  При записи на прием необходимо сообщить администратору ФИО пациента, контактный телефон, вид медицинской услуги.

2.18. За 10 минут до назначенного времени приема пациент должен обратиться в регистратуру Клиники и сообщить о своей явке, предъявить документ, удостоверяющий личность, заключить договор на оказание платных медицинских услуг, оформить согласие на обработку персональных данных и информированное добровольное согласие для получения первичной медико-санитарной помощи. Пациенты по направлениям страховых компаний принимаются с обязательным предъявлением медицинского полиса ДМС и документа, удостоверяющего личность.

2.19. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут, время приема переносится на ближайшее свободное время и/или ближайшую свободную дату. Если пациент не может прийти в назначенное время, он должен заранее предупредить об этом администратора.

2.20. В экстренных случаях, когда назначенный пациенту врач оказывает неотложную либо сложную комплексную медицинскую помощь, время приема может быть перенесено, пока не будет закончено лечение предыдущего пациента либо на другой день. В силу существующей публичной обязанности, предусмотренной [пунктом 2](https://1glv.ru/#/document/99/902312609/XA00M762MV/) статьи 11 Закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ, текущий прием врача может быть прерван либо перенесен по причине обращения в медицинскую организацию гражданина с заболеваниями или состояниями, потенциально представляющими угрозу для его жизни.
2.21. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом и переносит прием на иное время/дату. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача в день, назначенный для проведения медицинской услуги, Клиника вправе назначить другого врача.

**3.Порядок предоставления и порядок оплаты при оказании медицинских услуг анонимно**

1. Предоставление платных медицинских услуг пациентам анонимно оформляется договором на оказание платных медицинских услуг. В графе, содержащей персональные данные указывается «Анонимно» или «Со слов». Договор обязательно подписывается со стороны пациента любым письменным знаком, не позволяющим идентифицировать личность.
2. На впервые обратившегося пациента за получением медицинской помощи анонимно оформляется медицинская карта, в графе, содержащей сведения фамилии пациента, указывается «Анонимно», графы титульного листа, содержащего персональные данные пациента, не заполняются.
3. В информированном добровольном согласии в графе, содержащей сведения о пациенте, указывается «Анонимно». Информированное добровольное согласие анонимного пациента действует в рамках одного конкретного случая оказания медицинской помощи.
4. Пациент, получающий услуги анонимно, обязан сообщить персональные сведения, необходимые для оказания медицинской помощи (год рождения).
5. При оказании  платных медицинских услуг анонимно обработка персональных данных осуществляется в установленном законодательством порядке с учётом использования вымышленного имени гражданина.
6. Пациент, получивший медицинские услуги анонимно получает сведения, отражающие состояние здоровья, непосредственно в момент оказания медицинской услуги.
7. Медицинские документы, выписки из медицинских документов, медицинские справки, медицинские заключения пациентам, получившим платные медицинские услуги анонимно, не выдаются поскольку невозможно идентифицировать личность получившего услугу и подтвердить тождество с личностью, истребовавшей вышеуказанные документы. На основании Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений (утв. Приказом Минздрава от 14.09.2020 № 972н), Порядка и сроков предоставления медицинских документов (утв.Приказом Минздрава от 31.07.2020 № 789н) все медицинские документы выдаются при личном обращении при предъявлении документа, удостоверяющего личность.
8. Претензии по качеству оказания медицинской помощи принимаются лишь в момент оказания платной медицинской услуги. В случае если для рассмотрения претензии анонимного пациента требуется время для работы врачебной комиссии, он обязан сообщить свои персональные данные с целью идентификации либо снять претензии.
9. Пациенты, получающие услуги анонимно, принимаются на условиях 100% предоплаты.
10. Возврат денежных средств за медицинские услуги, оказанные анонимно, не производится.
11. При оказании медицинской помощи анонимно не может быть выдан листок нетрудоспособности.
12. В случае получения медицинской помощи анонимно отсутствуют правовые основания для получения социального вычета по НДФЛ (пп.3 п. 1 ст. 219 Налогового Кодекса РФ)
13. Медицинские услуги анонимно оказываются только в амбулаторно-поликлинических условиях.
14. Случаи, исключающие оказание медицинской помощи анонимно:
* по полису ОМС;
* в рамках договора добровольного медицинского страхования;
* если при назначении лечения необходимо выписывать лекарственные средства, включенные в список II Перечня наркотических средств и психотропных веществ, оборот которых в РФ ограничен и в отношении которых устанавливаются меры контроля в соответствии с законодательством РФ и международными договорами РФ (утв. Постановлением Правительства РФ от 30.06.1998 № 681);
* при выявлении опасной для жизни пациента патологии (например, онкологической);
* несовершеннолетним и недееспособным лицам;
* лабораторные исследования на выявление инфекционных заболеваний, подлежащих учету и регистрации в соответствии с законодательством Российской Федерации и субъекта Российской Федерации, в отношении которых не предусмотрено право Пациента пройти обследование анонимно, в том числе на выявление новой коронавирусной инфекции (SARS-CoV-2), антител класса IgМ к вирусу кори и краснухи, острых кишечных инфекций, норовируса, ротовируса, вирусов гепатита A, B, C, D, E, ветряной оспы, гриппа и других острых респираторных вирусных инфекции человека (в т.ч. парвовирус), энтеровирусных (неполио) инфекций (за исключением серологических исследований), вируса клещевого энцефалита, паразитарных болезней (протозоозы, гельминтозы и иные), псевдотуберкулеза, кишечного иерсиниоза, дифтерии, туберкулеза, менингококковой инфекции, листериоза, сальмонеллеза, стрептококковой инфекции (группа А), легионеллезной инфекции, столбняка;
* услуги по введению лекарственных средств (инъекции, капельницы);
* медицинские услуги, оказываемые в условиях стационара, а так же гастроскопия, колоноскопия; услуги по лучевой диагностике (рентгенологические услуги, в том числе МРТ, КТ);
1. В любое время пациент, получивший в Клинике медицинскую помощь анонимно, вправе получить медицинскую помощь на общих основаниях, предъявив в регистратуре документ, удостоверяющий личность, заключив договор на оказание платных медицинских услуг, оформив согласие на обработку персональных данных, информированное добровольное согласие.

**4. Права и обязанности пациента**

4.1. Пациент (законный представитель) имеет право на:

* выбор врача и выбор медицинской организации;
* профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях 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 и 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;
* отказаться от получения медицинских услуг по своему усмотрению с предварительной отметкой (подписью) в медицинской документации, при условии оплаты уже предоставленных медицинских услуг и компенсации затрат, произведенных Клиникой.
* возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
* допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
* допуск к нему священнослужителя;
* ознакомление  с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья в соответствии с приказом Минздрава РФ от 12.11.2021 № 1050н;
* получение справок и медицинских заключений, медицинских документов (их копий) и выписок из них в соответствии с Приказом Минздрава РФ от 31.07.2020 № 789н, Приказом Минздрава РФ от 14.09.2020 № 972н;
* получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь по Программе государственных гарантий.

4.2. Пациент обязан:

* принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
* своевременно обращаться за медицинской помощью;
* ознакомиться с Прейскурантом, своевременно производить оплату медицинских услуг;
* в случае отказа от медицинского вмешательства возместить уже понесенные Клиникой расходы;
* находясь  на  лечении,  соблюдать  режим  лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;
* проявлять  в  общении  с  медицинскими  работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным; соблюдать общепринятые правила этики и поведения;
* не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
* своевременно являться  на  прием,  предупреждать  о  невозможности  явки по уважительной причине;
* посещать подразделения Клиники,  медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
* при посещении Клиники соблюдать дистанцию до других граждан не менее 1.5 метра; использовать средства индивидуальной защиты (маски, респираторы, перчатки);
* при наличии признаков острого респираторного заболевания (кашель, насморк, одышка, боль в груди, снижение обоняния) необходимо вызвать врача на дом;
* соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности;
* своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
* 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;
* немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
* оформить информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, согласие на обработку персональных данных;
* не предпринимать действий,  способных  нарушить  права  других пациентов  и  работников  Клиники, не  допускать проявлений к ним  неуважительного  отношения;
* при посещении медицинских кабинетов соблюдать санитарно-гигиенические требования: надеть на обувь бахилы или переобуться в сменную обувь, снять верхнюю одежду;
* не  вмешиваться в  действия  лечащего  врача,  не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
* бережно  относиться  к  имуществу  Клиники,  соблюдать  чистоту  и тишину в помещениях Клиники;
* соблюдать Правила предоставления платных медицинских услуг, порядок их оказания, настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО «КСМ» и иные нормативные акты Клиники и законодательство РФ;
* соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом работникам Клиники.

**5. Правила безопасности**

 В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Клиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях Клиники, запрещается:

* проносить в здания и служебные помещения Клиники 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.), а так же предметы, источающие неприятные запахи;
* находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения;
* приходить на прием в верхней одежде, без бахил или сменной обуви;
* находиться/перемещаться в помещениях Клиники с детскими колясками, велосипедами, самокатами, на роликах и т.д.
* курить в помещениях и на территории Клиники; находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям;
* распивать спиртные напитки; употреблять наркотические средства, психотропные и иные запрещенные вещества;
* пользоваться мобильными телефонами и/или другими средствами связи в режиме «звук» (устройства должны быть переведены в режим «без звука» или «вибрация») при приеме у врача;
* осуществлять ведение видео-/аудиозаписи лечащего врача/медицинского персонала/иных сотрудников Клиники без их письменного согласия, согласия Клиники;
* громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
* 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 Клиники  объявления без разрешения администрации Клиники;
* выполнять в помещениях Клиники  функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники  в иных коммерческих целях;
* оставлять без присмотра личные вещи;
* выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и работникам Клиники;
* посещать Клинику с домашними животными;
* преграждать проезд санитарного транспорта к зданиям Клиники;
* самостоятельно включать и регулировать любое инженерно-техническое оборудование.

 **Посетителям с детьми** запрещается (в дополнение):

* покидать кабинет во время выполнения назначений и процедур;
* бросать на пол, класть на столы, кушетки, пеленальные столики и пр. грязные подгузники, и средства личной гигиены;
* запрещается оставлять ребенка без присмотра на пеленальном столике, диване или на кушетке— это может привести к падению и тяжелей травме;
* играть в подвижные игры в помещениях Клиники;
* оставлять детей без присмотра.

**6. Ответственность за нарушение настоящих Правил**

В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Клиники, неисполнение законных требований работников Клиники, причинение морального вреда работникам Клиники, причинение вреда деловой репутации Клиники, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

**7. Заключительные положения**

Настоящие Правила обязательны для пациентов (их представителей), посетителей, сотрудников Клиники, а так же иных лиц, обратившихся в Клинику.

Ознакомление с Правилами осуществляется путем их размещения на информационных стендах/стойках в помещениях Клиники, на сайте Клиники. Посетитель обязан самостоятельно ознакомиться с Правилами наиболее удобным для него способом.