# ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА И ПОВЕДЕНИЯ

**для пациентов, сопровождающих их лиц и иных посетителей**

**ООО «Центр современной медицины Униклиник»**

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**
2. Настоящие Правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, сопровождающих лиц и иных посетителей ООО «Центр современной медицины Униклиник», далее по тексту – «Правила», приняты и утверждены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее – «ФЗ № 323-ФЗ»), и обязательны для исполнения всеми лицами, находящимися на территории, в зданиях и помещениях ООО «Центр современной медицины Униклиник» (далее по тексту Клиника).
3. Настоящими Правилами регулируются правила поведения пациентов, сопровождающих их лиц и иных посетителей ООО «Центр современной медицины Униклиник» как на территории клиники, так и вне ее, в том числе в иных местах, когда это касается соблюдения предписаний врачей; внутренний распорядок ООО «Центр современной медицины Униклиник», в том числе порядок ознакомления с информацией о состоянии здоровья; порядок личного приема должностными лицами ООО «Центр современной медицины Униклиник» из числа руководителей; иные положения, касающиеся правил пребывания в ООО «Центр современной медицины Униклиник».
4. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде, в информационных папках, а также на сайте клиники в сети интернет.
5. При обращении в клинику пациенты, сопровождающие их лица и иные посетители обязаны ознакомиться с настоящими правилами.
6. Соблюдение настоящих правил обязательно для всех пациентов, сопровождающих их лиц и иных посетителей.
7. Клиника не является участником Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.
8. Медицинские услуги оказываются на платной основе.
9. **ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В КЛИНИКУ**
10. Клиника осуществляет прием Пациентов в часы работы Клиники по предварительной записи при обращении Пациентов (их законных представителей) непосредственно в регистратуру, по телефону: 8(499)397-76-68, или на основании заявки поданной через сайт клиники по адресу: [www.yniclinic.ru](http://www.yniclinic.ru)
11. Для осуществления записи Пациент (законный представитель) называет свои фамилию, имя и отчество (при наличии), дату рождения, телефон для связи, специальность врача и желаемую дату приема.
12. Администратор предлагает пациенту выбрать время и дату приема в соответствии и с учетом наличия свободного времени в графике приема врача. В случае отсутствия свободного для записи времени в графике приема врача администратор информирует об этом пациента и предоставляет возможность выбора иной даты и времени, либо предлагает запись на прием к иному врачу на желаемую дату и время с учетом наличия свободного времени в графике приема врача. При осуществлении записи на прием к врачу администратор вносит информацию о дате и времени приема у конкретного врача в медицинскую информационную систему (МИС).
13. Для оформления необходимых медицинских документов на первичный плановый прием Пациент является в Клинику не менее чем за 10 минут до назначенного времени
14. . При первичном обращении (Заказчик) Пациент предъявляет документ, удостоверяющий личность.

• на пациента заводится медицинская карта Пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях

• оформляется информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство по утверждённой форме;

• оформляется договор на оказание медицинских услуг по утвержденной форме,включающий раздел о согласии потребителя (пациента) на обработку персональных данных.

1. Медицинская карта является собственностью медицинской организации и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациентам не выдается, а передаётся врачу в кабинет администратором. Самовольный вынос медицинской карты без письменного согласования с руководством медицинской организации не допускается.

14. Пациенты с острой болью записываются в день обращения на ближайшее свободное время. Врач оказывает необходимый объем стоматологической помощи для снятия острой боли. При необходимости долечивание осуществляется в порядке записи на плановый прием в регистратуре.

15. В случае невозможности явки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом администратора удобным для него способом не менее чем за 12 часов, а в случае опоздания – не менее чем за 2 часа.

16. В случае опоздания Пациента на приём по предварительной записи на 10 (десять) минут и более, врач или иной специалист Клиники будет вправе приступить к приёму последующего Пациента с предложением опоздавшему Пациенту ожидать приема, либо же Пациенту будет предложен прием у другого врача или иного специалиста той же специальности, а в случае невозможности такого приема, Пациенту будет предложено записаться на прием на другое время в рамках того же дня, на который был назначен прием или на другое время.

17. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом Пациента (его законного представителя) при первой возможности по контактному телефону, указанному Пациентом (его законным представителем) при записи на плановый прием, а при явке Пациента переносит время приема на ближайшую свободную дату.

18. Пациенты, обратившиеся непосредственно в регистратуру без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в расписании. При отсутствии данного условия администратор имеет право назначить прием в другой день.

**3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ**

1. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия Пациента или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником 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.
2. На приёме Заказчик (Пациент) сообщает лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий, информирует о принимаемых лекарственных средствах, перенесённых заболеваниях, известных ему аллергических реакциях и противопоказаниях.
3. Пациент обязан ознакомится с рекомендованным планом лечения и при согласии с ним добросовестно его соблюдать.
4. При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения Пациент (его законный представитель) немедленно информирует об этом лечащего врача.
5. Пациент не вправе вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.

Нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача запрещается. В случаях несовершеннолетнего возраста или физической недееспособности Пациента допускается нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

1. В случае необходимости Пациент может быть направлен в другую медицинскую организацию для проведения специальных исследований, процедур или операций.
2. Лечащий врач имеет право отказаться от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих в случаях несоблюдения пациентом настоящих Правил, а также если это лечение может вызвать нежелательные последствия или в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого пациентом вмешательства.
3. При невозможности проведения диагностических и лечебных манипуляций в силу особенностей психосоматического состояния Пациента, врач вправе отказаться от наблюдения и лечения данного Пациента и (или) рекомендовать ему альтернативные методы лечения (седация, общая анестезия).

# **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ,**

# **СОПРОВОЖДАЮЩИХ ИХ ЛИЦ И ИНЫХ ПОСЕТИТЕЛЕЙ В КЛИНИКЕ**

# 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 поликлинике и замену его в процессе лечения;

# обследование, диагностику, лечение и нахождение в поликлинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

# облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, в соответствии с лицензией поликлиники;

# 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;

# обращение в установленном порядке с жалобой к должностным лицам поликлиники, к директору поликлиники, 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.

# Пациент обязан:

# принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

# своевременно (до начала получения медицинской помощи) оформлять в установленном порядке информированное добровольное согласие и при оформлении информированного добровольного согласия, в случае непонимания или неполного понимания предстоящего вида медицинского вмешательства обратиться к сотрудникам клиники за разъяснениями;

# своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;

# 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;

* исполнять требования и предписания лечащего врача, сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи, оформлять в установленном порядке отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение, не прекращать самовольно лечение без уведомления лечащего врача (для пациента);

# немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

* не лечиться одновременно в другой медицинской организации без согласия лечащего врача, не принимать лекарственные препараты по своему усмотрению (для пациента);

# не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников клиники;

# посещать медицинские кабинеты клиники в соответствии с установленным графиком их работы;

# при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;

# не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

# оплачивать стоимость медицинских услуг по действующему на момент оказания услуг прейскуранту по факту обращения.

# 29. Пациенты, сопровождающие их лица, иные посетители обязаны:

* соблюдать настоящие Правила, тишину и порядок;
* соблюдать требования пожарной безопасности, а при обнаружении признаков возгорания, сообщить об этом персоналу Клиники;
* в случае возникновения чрезвычайных ситуаций, независимо от их характера или при угрозе совершении террористического акта, исполнять инструкции персонала Клиники или компетентных государственных органов.
* уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, сопровождающим их лицам, иным посетителям, не использовать в речи ненормативную и нецензурную лексику;
* бережно относиться к имуществу Клиники и других пациентов, сопровождающих их лиц, иным посетителям;
* уважительно относиться к чужой врачебной тайне;

# соблюдать режим работы клиники, правила поведения в общественных местах, санитарно-противоэпидемический режим.

# Пациентам, сопровождающим их лицам, иным посетителям запрещается:

* находиться в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил), за исключением помещений типа фойе, холлов;
* курить табачные изделия, а также употреблять электронные сигареты, вейпы и иные системы нагревания и/или горения табака, иные курительные изделия, за исключением специально отведенных для этого мест;
* употреблять алкогольные напитки, иные спиртосодержащие напитки, потреблять наркотические средства, психотропные вещества, а также иметь их при себе;
* употреблять пищу в коридорах, врачебных кабинетах и других помещениях;
* находиться в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, за исключением случаев необходимости в получении неотложной или экстренной медицинской помощи;
* вмешиваться в деятельность медицинского и немедицинского персонала, мешать их работе;
* иметь при себе предметы и средства, наличие которых либо их применение (использование) могут представлять угрозу безопасности, жизни и здоровью окружающих, создавать помехи для перемещения посетителей по территории Клиники, в том числе, но не исключительно:

1. огнестрельное, травматическое, пневматическое, газовое, метательное, холодное и любое другое оружие и боеприпасы, электрошоки, а также их макеты, имитаторы и муляжи;
2. взрывчатые, легковоспламеняющиеся, радиоактивные, ядовитые, отравляющие, едкие и коррозирующие вещества;
3. газовые баллончики и аэрозольные распылители;
4. окислители, органические перекиси, отбеливатели, опасные биологические вещества;
5. крупногабаритные предметы (сумма измерений которых по длине, ширине и высоте находится в пределах 150 см, длинномерные предметы, длина которых от 151 см);
6. колёсные устройства для перевозки детей;
7. иные предметы и вещества, в отношении которых установлены запреты или ограничения на их свободный оборот в Российской Федерации.

* пользоваться служебными телефонами, компьютерами, иной техникой, не предназначенными для использования посетителями;
* находиться в служебных помещениях без сопровождения медицинского или административного персонала Клиники;
* пользоваться медицинским оборудованием (медицинскими изделиями) Клиники самостоятельно;
* проносить/приводить с собой любых животных;
* проводить какие-либо видео, фотосъёмки, аудиозаписи (включая съёмку/записи на фотокамеры, видеокамеры и диктофоны, встроенные в мобильные телефоны и другие устройства, а также на вебкамеры, встроенные в ноутбуки, нетбуки и т.п.), поскольку иное нарушало бы действующее законодательство о защите персональных данных, ставило бы под угрозу разглашение врачебной тайны, мешало бы законной деятельности того или иного врача при оказании медицинской помощи; Проведение видео, фотосъемки, аудиозаписи возможно только после получения разрешения со стороны администрации.
* играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;
* громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;
* оставлять малолетних детей без присмотра;
* выносить из помещений клиники документы, полученные для ознакомления;
* изымать какие -либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
* выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам медицинской организации, громко и вызывающе выражать явное неудовольствие услугами, обслуживанием;
* пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;
* портить мебель и предметы интерьера.

**5.ПОРЯДОК ОЗНАКОМЛЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ**

**С МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ**

1. В соответствии со статьей 22 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», пациент, его законный представитель, иные уполномоченные лица (далее – «Лица, имеющие право получать информацию о состоянии здоровья пациента») имеют право на получение информации о состоянии здоровья пациента.

Кроме как получение информации о состоянии здоровья пациента от лечащего врача и (или) иного медицинского работника, принимавшего участие в оказании медицинской помощи (медицинской услуги), Лица, имеющие право получать информацию о состоянии здоровья пациента, вправе также:

- знакомиться с медицинской документацией пациента в помещениях Клиники;

- получать медицинские документы, их копии, выписки из них, в том числе в электронной форме.

1. Выдача медицинских документов и их копий производится в соответствии с Приказом Минздрава РФ от 31.07.2020 № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской федерации».
2. Выдача медицинских документов и их копий осуществляется на основании письменного заявления пациента (законного представителя) в соответствии с Порядком, утвержденным Приказом Минздрава России от 31.07.2020 N 789н.

Письменное заявление должно содержать:

• Ф.И.О. пациента;

• реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;

• адрес места жительства пациента;

• почтовый адрес (для направления письменных ответов и уведомлений), номер телефона, адрес электронной почты;

• наименование медицинских документов (их копий или выписок), которые Пациент (законный представитель) намерен получить и период, за который он намерен их получить;

• сведения о способе получения медицинских документов: на бумажном носителе - лично или почтой;

• дату подачи запроса.

1. Вышеуказанное письменное заявление (запрос) может быть направлено Пациентом (законным представителем) лично, почтовым отправлением либо по адресу электронной почты info@yniclinic.ru.
2. При направлении письменного заявления (запроса) по адресу электронной почты с указанием такого способа получения информации о состоянии здоровья, как направление по адресу электронной почты, медицинская документация в электронной форме (в скан-образах) может быть направлена только на тот адрес электронной почты, который указан пациентом в заявлении пациента.
3. При подаче запроса лично, а также при личном получении медицинских документов (их копий) и выписок из них, равно как и при ознакомлении непосредственно с медицинской документацией, Лица, имеющие право на получение информации о состоянии здоровья пациента, предъявляют документ, удостоверяющий их личность, а также документы, подтверждающие их полномочия (при необходимости).
4. 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. Максимальный срок выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них с момента регистрации запроса в медицинской организации не должен превышать сроков, установленных требованиями Федерального Закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", и составляет 30 дней.
6. В случае отказа в предоставлении медицинских документов (их копий), выписок из них в связи с отсутствием в запросе сведений о конкретном медицинском документе (периоде оказания медицинской помощи), который заявитель хочет получить, либо отсутствием в приложениях к запросу документа, подтверждающего наличие у заявителя статуса законного представителя пациента, ООО «Центр современной медицины Униклиник» информирует об этом заявителя в срок, не превышающий четырнадцати календарных дней со дня регистрации в медицинской организации запроса
7. В медицинскую документацию пациента вносятся сведения об ознакомлении лица, имеющего право на получение информации о состоянии здоровья пациента, с данной медицинской документацией, с указанием даты поступления письменного запроса, даты ознакомления, фамилии, имени, отчества (при наличии) ознакомившегося лица, а также фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника, зафиксировавшего факт ознакомления, с проставлением подписи указанного работника.

# ПОРЯДОК ЛИЧНОГО ПРИЕМА РУКОВОДИТЕЛЕМ

1. Пациенты ООО «Центр современной медицины Униклиник»» и иные лица вправе записаться на личный прием к Генеральному директору в целях обсуждения вопросов, касающихся организации работы Клиники, принесения жалоб и предложений.
2. Стандартный график проведения личных приемов граждан:

- каждый второй понедельник месяца с 12:00 до 14:00 по предварительной записи

1. Запись на прием к генеральному директору осуществляется одним из следующих способов:
2. В адрес Клиники направляется письменное обращение в произвольной форме с указанием:

* описания цели обращения на личный прием;
* контакты для связи (адрес, телефон, адрес электронной почты)

Указанное в настоящем пункте обращение может быть подано как лично (в регистратуру / ресепшн), так и посредством направления такого запроса на адрес электронной почты  [info@yniclinic.ru](mailto:dearclients@emcmos.ru) либо почтовым отправлением.

1. По телефону 7 (495) 156-26-18 с указанием:

* Описания цели обращения на личный прием;
* Контакты для связи (адрес, телефон, адрес электронной почты)

1. Обращение граждан о записи на прием регистрируется в журнале обращений.. Срок ожидания личного приема с даты регистрации обращения не может превышать 30 календарных дней. О дате и времени личного приема заинтересованному лицу сообщается либо лично (при возможности), либо сообщается по контактам для связи, оставленным в письменном обращении.