

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ**
Клиник MedSwiss в Санкт-Петербурге

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг Клиник MedSwiss в Санкт-Петербурге (далее по тексту «Правила») разработаны в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ в сфере здравоохранения, а именно Законом РФ «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 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", иными нормативно-правовыми актами.

1.2. Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов в Клиниках ООО «Медилюкс-ТМ» в Санкт-Петербурге (Клиники MedSwiss в Санкт-Петербурге) при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Клиник MedSwiss в Санкт-Петербурге и распространяют свое действие на Клиники MedSwiss расположенные по адресам:

- 197227, Санкт-Петербург, ул. Гаккелевская, д. 21, лит.А;
- 196006, Санкт-Петербург, Московский проспект, д. 119, лит.А;
- 192012, Санкт-Петербург, проспект Обуховской обороны, д.120, лит.Б.

1.3. Настоящие Правила обязательны для сотрудников и пациентов ООО «Медилюкс-ТМ», лиц их сопровождающих, посетителей, а также иных лиц, обратившихся в структурные подразделения ООО «Медилюкс-ТМ» (далее по тексту Клиника) в Санкт-Петербурге, указанные в п.1.2. настоящих Правил.

1.4. Правила в распечатанном виде размещаются на информационном стенде «Уголок потребителя» в доступном для пациентов месте в каждой Клинике MedSwiss в Санкт-Петербурге.

Правила включают:

- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и Клиникой;
- порядок предоставления пациенту (его законным представителям) информации о состоянии здоровья;
- порядок выдачи Клиникой медицинских документов, отражающих состояние здоровья, копий медицинских документов, справок, медицинских заключений;

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

2.1. Права пациента. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- выбор врача (с учетом его согласия) и выбор медицинской организации в соответствии с правилами, установленными действующим законодательством РФ;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием, состоянием и (или) медицинским вмешательством, методами и лекарственными препаратами, в том числе наркотическими лекарственными препаратами и психотропными лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья,
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья, в том числе после его смерти;
- получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну, а именно: сведений о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иных сведений, полученных при его медицинском обследовании и лечении за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ;
- 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, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях - на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации;
- получение в доступной для него форме имеющейся в медицинской организации информации о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получение на основании такой документации консультации у других специалистов.
- получение по запросу, направленному в том числе в электронной форме, отражающих состояние здоровья пациента медицинских документов (их копий) и выписки из них, в том числе в форме электронных документов;
- выбор медицинской организации в порядке, утвержденном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, и на выбор врача с учетом согласия врача, при оказании гражданину медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
- получение (при выборе врача и медицинской организации) информации в доступной для него форме, в том числе размещенной в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), о медицинской организации, об осуществляемой ею медицинской деятельности и о врачах, об уровне их образования и квалификации;

- получение достоверной и своевременной информации о факторах, способствующих сохранению здоровья или оказывающих на него вредное влияние, включая информацию о санитарно-эпидемиологическом благополучии района проживания, состоянии среды обитания, рациональных нормах питания, качестве и безопасности продукции производственно-технического назначения, пищевых продуктов, товаров для личных и бытовых нужд, потенциальной опасности для здоровья человека выполняемых работ и оказываемых услуг.

- дачу информированного добровольного согласия гражданина 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.

- отказ от медицинского вмешательства или требование прекращения медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных частью 9 статьи 20 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", а также на разъяснения в доступной для него форме возможных последствий такого отказа;

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

- обращение в установленном в Клинике порядке с жалобой к должностным лицам структурного подразделения Клиники, а также к руководству Клиники, должностным лицам государственных органов или в суд.

2.2. Обязанности пациента и сопровождающих лиц. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент и сопровождающие его лица обязаны:

- соблюдать настоящие Правила;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- выполнять медицинские требования и предписания лечащего врача;
- соблюдать рекомендуемую врачом диету;
- являться на прием к врачу или на процедуру по предварительной записи;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- удостоверить личной подписью согласие на обработку персональных данных и на выполнение медицинского вмешательства;
- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;
- соблюдать санитарно-гигиенический режим, в т.ч. обувать бахилы и оставлять верхнюю одежду в гардеробе;
- оплатить Клинике стоимость медицинских услуг, рассчитанных по действующему на момент оказания услуг прейскуранту Клиники, по факту обращения в сроки и порядке, установленном в Клинике;
- соблюдать Правила внутреннего распорядка Клиники и правила нахождения в стационаре Клиники;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями в санузлах;
- бережно относиться к имуществу Клиники и других пациентов;
- уважительно относиться к работникам Клиники и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к пациентам Клиники;
- соблюдать общественный порядок;

- не допускать нарушение общественного порядка, выражающее явное неуважение к персоналу Клиники и/или к другим пациентам, сопровождающееся нецензурной бранью в общественном месте, а равно уничтожением или повреждением имущества Клиники;
- соблюдать правила пожарной безопасности.

2.3. На территории и в помещениях Клиники запрещается:

- курить, в т.ч. с использованием систем нагревания табака (Айкос – IQOS), ВЭЙПы;
- проносить на территорию Клиники и распивать спиртные напитки;
- употреблять и распространять наркотические средства, психотропные и токсические вещества;
- входить на территорию Клиники в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением случаев необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- самовольно проникать в служебные помещения Клиники;
- приносить в Клинику огнестрельное, газовое, пневматическое и холодное оружие, колюще-режущие предметы, а так же взрывчатые, токсичные, отравляющие, ядовитые и легковоспламеняющиеся вещества;
- осуществлять фото – и киносъемку, звуко- и видеозапись Клиники и ее сотрудников без письменного разрешения Директора филиала ООО «Медилюкс-ТМ» в Санкт-Петербурге или сотрудника Клиники съемка (запись) которого осуществляется;
- проносить в здания и служебные помещения клиники крупногабаритные предметы, в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.;
- входить в Клинику с сумками и в одежде, которые могут испачкать одежду других посетителей, а так же с домашними животными.
- передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, моноколесах и т.п. в помещениях Клиники;
- громко разговаривать, шуметь;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- несанкционированная продажа товаров и услуг, распространение рекламной продукции расклейка объявлений;
- осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц, а равно наносить или демонстрировать знаки или иную символику, направленную на разжигание расовой, социальной, национальной или религиозной розни;
- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах, и других помещениях Клиники не предназначенных для приема пищи;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях Клиники какие-либо объявления без разрешения администрации Клиники.
- находиться в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил).

3. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И КЛИНИКОЙ

3.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право обратиться с жалобой непосредственно к директору филиала ООО «Медилюкс-ТМ» в Санкт-Петербурге (197227, Санкт-Петербург, ул. Гаккелевская, д. 21, литер А), главному врачу соответствующей клиники MedSwiss, или выбрать иные способы защиты своих прав.

3.2. Замечания, жалобы, предложения и отзывы о работе Клиники пациенты могут направить следующими способами:

- вписать в «Книгу жалоб и предложений», которая находится в регистратуре каждой Клиники MedSwiss;
- лично передать в сотруднику регистратуры Клиники ;
- направить по электронной почте info@medswiss-spb.ru,
- направить путем заполнения формы для отзыва (<https://medswiss-spb.ru/company/reviews/>) на сайте Клиники в Санкт-Петербурге (<https://medswiss-spb.ru>);
- направить почтой на адрес Клиники (ценным письмом с описью вложения).

3.3. Обращения подлежат регистрации в установленном в Клинике порядке с присвоением индивидуального входящего номера. Обращение рассматривается администрацией Клиники в течение 20 дней с даты его получения. О результатах рассмотрения сообщается в определенном пациентом порядке либо, при отсутствии пожеланий пациента, ответ направляется официальным письмом в адрес пациента (его законного представителя).

3.4. Споры, возникшие между пациентом и Клиникой, разрешаются по соглашению сторон или, при недостижении согласия, в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПАЦИЕНТУ (ЕГО ЗАКОННЫМ ПРЕДСТАВИТЕЛЯМ) ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ

4.1. Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме. 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 проведенного лечения и возможных осложнениях.

4.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших возраста, установленного в части 2 статьи 54 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям. В отношении лиц, достигших возраста, установленного частью 2 статьи 54 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", но не приобретших дееспособность в полном объеме, информация о состоянии здоровья предоставляется этим лицам, а также до достижения этими лицами совершеннолетия их законным представителям.

4.3. Информация о состоянии здоровья не предоставляется пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информацию сообщают в деликатной форме пациенту или его доверенному лицу/законному представителю, если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

4.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляющая врачебную тайну может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ. Запрещено предоставлять информацию о состоянии здоровья при обращении по телефону.

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

5. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ КЛИНИКОЙ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ, ОТРАЖАЮЩИХ СОСТОЯНИЕ ЗДОРОВЬЯ, КОПИЙ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ, СПРАВОК, МЕДИЦИНСКИХ ЗАКЛЮЧЕНИЙ

5.1. Для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них пациент либо его законный представитель представляет составленный в свободной форме запрос о предоставлении медицинских документов (их копий) и выписок из них на бумажном носителе (при личном обращении или по почте) либо запрос, сформированный в форме электронного документа, подписанного пациентом либо его законным представителем, с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи или простой электронной подписи (требования к подписанию определены Приказом Минздрава России от 31.07.2020 N 789н "Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них").

5.2. Запрос должен содержать информацию и соответствовать требованиям п.2 Приказа Минздрава России от 31.07.2020 N 789н "Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них".

5.3. При подаче запроса лично, а также при личном получении медицинских документов (их копий) и выписок из них пациент либо его законный представитель предъявляет документ, удостоверяющий личность. Законный представитель пациента дополнительно предъявляет документ, подтверждающий его статус.

5.4. В случае отсутствия в запросе сведений, указанных в 5.2. настоящего Порядка, и (или) документа, подтверждающего статус законного представителя, Клиника в письменной или электронной форме информирует об этом пациента либо его законного представителя в срок, не превышающий четырнадцати календарных дней со дня регистрации в Клинике запроса.

5.5. Предоставление пациенту либо его законному представителю копий медицинских документов и выписок из них на бумажном носителе осуществляется в количестве одного экземпляра.

5.6. К медицинским документам (их копиям) и выпискам из них могут прилагаться аналоговые изображения (рентгенограммы, флюорограммы, фото-, киноизображения, микрофиши) или цифровые изображения на цифровых носителях (магнитных лентах, CD- и DVD-дисках, магнитно-оптических дисках) (за исключением медицинских документов в форме электронного документа), в случае указания на необходимость их предоставления в запросе, и при условии наличия в медицинских организациях соответствующих архивных данных.

5.7. Срок выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них с момента регистрации в Клинике запроса – не более 30-ти календарных дней.

5.8. В случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях или условиях дневного стационара, выписки из медицинских документов, копии медицинских документов предоставляются пациенту либо его законному представителю в суточный срок с момента обращения.

5.9. Выписка из медицинских документов на бумажном носителе оформляется в произвольной форме с проставлением штампа Клиники или на бланке Клиники, подписывается врачом (фельдшером, акушеркой), заверяется печатью Клиники и выдается пациенту (его законному представителю).

5.10. Копии медицинских документов, изготавливаемые на бумажном носителе методом ксерокопирования, сшиваются, заверяются на последней странице отметкой "Копия верна", подписью ответственного медицинского работника с указанием его фамилии, инициалов, должности и даты выдачи копии, а также печатью Клиники.

5.11. При формировании Клиникой медицинской документации в форме электронных документов), Клиника по запросу изготавливает на бумажном носителе копии

электронных медицинских документов и выписки из них в соответствии с настоящим Порядком.

5.12. При наличии технической возможности медицинские документы и выписки из них в форме электронных документов, подписанные усиленной квалифицированной электронной подписью ответственных лиц, направляются пациенту или его законному представителю в личный кабинет пациента (его законного представителя) на Едином портале государственных и муниципальных услуг с использованием единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения.

5.13. Факт выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них фиксируется записью в журнале учета выдачи медицинской документации. Пациент или его законный представитель при получении документов на бумажных носителях обязаны расписаться в указанном журнале в получении запрошенных копий медицинской документации.

5.14. Выдача оригиналов медицинских документов разрешается только в исключительных случаях по распоряжению Директора филиала с обязательным предварительным изготовлением копии выдаваемого медицинского документа. При получении оригинала медицинской документации пациент или его представитель оформляют обязательство о возврате полученной документации с указанием срока возврата.