

Приложение №1 к Приказу
№ 3/2025 от 26.12.2025 г.

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор ООО НК «АБИА»


/А.А.Каргин/
26 декабря 2025 г.


**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
ДЛЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ КЛИНИКИ «АБИА»
(ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «НОВАЯ КЛИНИКА
«АБИА»)**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, разработанным в соответствии с федеральным законом №323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 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 года № 1006», Приказом от 12 ноября 2021 г. N 1050н «Об утверждении порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента», иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории РФ и устанавливающими правила поведения пациентов в учреждениях здравоохранения.

Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

Настоящие Правила являются частью Договора об оказании платных медицинских услуг, носят характер публичного договора при оказании медицинских услуг и являются обязательными для выполнения как посетителями (Пациентами), так и сотрудниками Клиники (Исполнителя).

Действие настоящих Правил распространяется также на Договор оказания платных медицинских услуг, заключаемый с законным представителем Пациента (родители, усыновители, опекуны, попечители) и иными лицами, с надлежаще оформленными полномочиями для оказания медицинских услуг Пациентам, не достигшим возраста 18 лет.

1.2. Настоящие Правила включают:

- Общие положения;
- Порядок обращения пациента в Клинику;
- Права и обязанности пациента;

- Правила поведения пациентов, их законных представителей и иных посетителей в клинике;
- Порядок выдачи Клиникой медицинских документов, отражающих состояние здоровья, копий медицинских документов, справок, медицинских заключений;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и Клиникой;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Время работы клиники
- Информация о перечне видов медицинских услуг и порядке их оказания;
- Ответственность.

1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в Клинике, представителей пациентов, сопровождающих пациентов лиц и иных посетителей Клиники.

1.4. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде Клиники и на официальном сайте Клиники в сети «Интернет». С Правилами лица, указанные в п.1.3., знакомятся самостоятельно.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В КЛИНИКУ

2.1. В Клинике в соответствие с Договором на оказание платных медицинских услуг предоставляется первичная, в том числе доврачебная, врачебная и специализированная, в том числе высокотехнологичная медицинская помощь, организуются и выполняются работы (услуги) в стационарных и амбулаторных условиях.

2.2. Клиника не является участником Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

2.3. 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 с последующим направлением в лечебное учреждение по профилю возникшего состояния.

Привнезапных острых заболеваниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни Пациента – вызывайте экстренную скорую помощь по номеру телефона 103 или по единому номеру экстренных служб – 112.

При внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни Пациента – вызывайте неотложную медицинскую помощь по номеру телефона 103 или по единому номеру экстренных служб – 112.

2.4. В случае обращения в Клинику пациентов, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, Клиника передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.5. В случае обращения в Клинику пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациент направляется в инфекционное медицинское учреждение.

2.6. Прием пациентов в Клинике проводится по предварительной записи, которая осуществляется посредством личного обращения в регистратуру, по многоканальному телефону +7(812) 607-11-11 либо путем размещения заявки на официальном сайте Клиники <https://abia.ru>.

2.7. Дата и время записи пациента на прием к врачу определяются с учетом графика работы врача и пожелания пациента.

Информация о расписании/графике работы врачей предоставляется пациенту сотрудниками регистратуры или по телефону сотрудниками контактного центра Клиники по первому запросу, без ограничений.

2.8. При обращении в Клинику пациент обязан предъявить паспорт или иной документ, удостоверяющий личность.

При получении медицинских услуг несовершеннолетним лицом, его законный представитель обязан предъявить документ, удостоверяющий личность несовершеннолетнего и документ, подтверждающий полномочия законного представителя (свидетельство о рождении, паспорт и т.п.).

Законными представителями несовершеннолетних являются родители, усыновители, опекуны, попечители.

2.9. В регистратуре Клиники при первичном обращении:

- на пациента заводится медицинская карта пациента;
- оформляется информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство.

В случае отказа от медицинского вмешательства пациент подписывает отказ от медицинского вмешательства в соответствии со ст. 20 Федерального Закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- оформляется договор на оказание платных медицинских услуг;
- Клиника осуществляет обработку персональных данных пациента в целях исполнения заключенного с ним договора, в связи с чем, в соответствии со ст.6 Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» пациент предоставляет согласие на обработку своих персональных данных. Клиника обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

Оформление вышеуказанных документов является основанием для оказания медицинских услуг пациентам вне зависимости от категории приема – платный или бесплатный.

2.10. Лицам, не достигшим возраста пятнадцати лет, а так же несовершеннолетним в возрасте старше пятнадцати лет или больным наркоманией несовершеннолетним в возрасте старше шестнадцати лет или лица, признанным в установленном законом порядке недееспособными, если такое лицо по своему состоянию не способно дать согласие на медицинское вмешательство, медицинская помощь оказывается при наличии информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство одного из родителей или иного законного представителя, за исключением экстренных случаев.

Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете врача допускается только с согласия пациента, с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний.

Во время пребывания в Клинике пациенту и сопровождающим его лицам необходимо перевести мобильный телефон на беззвучный режим. Категорически запрещается пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований или консультации врача.

Врач вправе прервать прием пациента для оказания неотложной медицинской помощи другому пациенту.

2.11. На каждого пациента отведено определенное время приема согласно записи. Опоздание и задержка приема могут снизить качество оказываемой услуги и привести к задержке приема следующего пациента. В случае опоздания пациента более чем на 15 минут врач оставляет за собой право перенести прием, если у него нет возможности продлить его без нарушения интересов последующих пациентов.

2.12. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств администратор предупреждает об этом пациента незамедлительно с момента, как стало известно об этом.

2.13. При невозможности прибыть в Клинику на прием в согласованное время пациент обязан предупредить об этом Клинику за 12 часов до назначенного времени.

2.14. Информацию оперечне медицинских услуг,стоимости медицинских услуг, времени приёма врачей всех специальностей, о подготовке к лабораторным, диагностическим исследованиям,пациент может получить на официальном сайте, по телефону или в регистратуре Клиники.

2.15. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

3.1. В соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» при обращении за медицинской помощью и ее получении **пациент имеет право на:**

- выбор врача и выбор медицинской организации;
- обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
- 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;
- 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;
- выражение информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление в порядке, предусмотренном разделом 4 настоящих Правил, с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать 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. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

3.2. **Пациент обязан:**

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения и правила поведения пациента в Клинике;
- уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях, противопоказаниях, а также представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;

Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.

- 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 Клиники;
- посещать подразделения Клиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы в помещениях Клиники, в т.ч. оставлять верхнюю одежду в гардеробе, надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями в санузлах;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- соблюдать режим работы Клиники, не допускать нарушений общественного порядка, выражавшихся, в том числе в явном неуважении к персоналу Клиники и/или к другим пациентам, сопровождающихся нецензурной бранью в общественном месте, а равно уничтожением или повреждением имущества Клиники (статья 20.1 КоАП РФ «Мелкое хулиганство»);
- требования пожарной безопасности, санитарно-противоэпидемический режим.
- бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники;
- при обращении в Клинику оплатить стоимость медицинских услуг, рассчитанных по действующему на момент оказания услуг прейскуранту Клиники.

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ, ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ И ИНЫХ ПОСЕТИТЕЛЕЙ КЛИНИКЕ

4.1. 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, категорически запрещается:

- проносить в Клинику 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, играть в азартные игры;
- иметь при себе крупногабаритные предметы;
- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения администрации Клиники;
- употреблять пищу в коридорах, врачебных кабинетах и других помещениях;
- на территории и в помещениях Клиники курить, распивать спиртные напитки, употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- громко разговаривать по мобильному телефону в холлах Клиники и пользоваться мобильным телефоном во время приёма врачом;
- грубить персоналу Клиники или иным лицам, находящимся в Клинике, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
- оставлять детей в возрасте до 14 лет без присмотра в помещениях Клиники;
- выносить из помещений Клиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- размещать в помещениях Клиники объявления рекламного характера и иные без разрешения администрации Клиники;
- производить фото, видеосъёмку на территории Клиники и аудиозаписи разговоров с сотрудниками и другими пациентами без предварительного разрешения администрации Клиники;
- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;

- запрещается доступ в помещения Клиники лицам в состоянии алкогольного (в т.ч. с запахом алкоголя), наркотического и токсического опьянения; с неадекватным и агрессивным поведением, а также лицам, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям.
- 4.2. В помещениях Клиники необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся в фойе Клиники. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!

4.3. Соблюдать правила личной гигиены.

4.4. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

4.5. Накануне медицинского вмешательства пациент обязан подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.

4.6. Пациент вправе получить от лечащего врача, оперирующего хирурга всю интересующую его информацию о предполагаемом обследовании, лечении и/или, хирургическом вмешательстве.

4.7. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию иному медицинскому работнику (постовой медицинской сестре, заведующему отделением)

4.8. Нахождение в кабинете сопровождающих, кроме законных представителей пациента лиц, допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний.

4.9. При некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев).

4.10. Персонал Клиники имеет право удалить пациента из здания Клиники в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

4.11. Правила поведения пациентов в стационаре

4.11.1. Прием пациентов в хирургический стационар (хирургическое отделение) осуществляется только в плановом порядке с 08:00 до 18:00 по направлению лечащего врача и по согласованию с заведующим отделением.

4.11.2. При поступлении в стационар пациент (или его законный представитель) должен иметь при себе следующий перечень документов: паспорт, направление на операцию, полный пакет обследований, выполненных на амбулаторном этапе. Перечень всех обследований назначается лечащим врачом на догоспитальном этапе.

4.11.3. Прибыв к назначенному времени в Клинику, пациент обращается к администратору хирургического отделения и в порядке очередности ожидает приглашение для оформления на госпитализацию.

В целях соблюдения врачебной тайны, согласно статье 13 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» (далее Федеральный закон № 323-ФЗ) при оформлении на госпитализацию (заполнении медицинской карты стационарного больного) ЗАПРЕЩАЕТСЯ находиться в кабинете одновременно нескольким пациентам.

4.11.4. При поступлении в стационар пациент должен иметь при себе: смену нательного белья, спортивный костюм. Клиника предоставляет предметы личной гигиены, сменную обувь и халат; по желанию пациента допускается иметь личные.

4.11.5. Присутствие сопровождающих лиц, в т.ч. родителей детей, не допускается в операционных, перевязочных, процедурных, манипуляционных и других кабинетах с повышенными требованиями санитарно-противоэпидемического режима.

На основании ч.3 ст.51 Федерального закона № 323-ФЗ одному из родителей, иному члену семьи или иному законному представителю предоставляется право на бесплатное совместное нахождение с ребенком в медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в стационарных условиях в течение всего периода лечения независимо от возраста ребенка.

При госпитализации обязательно проводится осмотр пациента на наличие инфекционных заболеваний. Сроки стационарного лечения определяются медицинскими показаниями для круглосуточного врачебного наблюдения.

4.11.6. Выписка пациента из стационара производится лечащим врачом (дежурным врачом по согласованию с лечащим врачом). При выписке пациенту на руки выдается выписной эпикриз из истории болезни и иные документы при необходимости. При необходимости листка временной нетрудоспособности пациент информирует об этом лечащего врача при поступлении в стационар. Допускается выписка больных для продолжения лечения в амбулаторных условиях и в условиях дневного стационара.

Выписка пациента досрочно (до излечения или стабилизации состояния) по желанию пациента, одного из родителей или иного законного представителя (например, «семейные обстоятельства»), согласно статье 20 Федерального закона № 323-ФЗ, является отказом от медицинского вмешательства и оформляется на бланке установленной формы. Предварительно гражданину, одному из родителей или иному законному представителю лица в доступной для него форме разъясняются возможные последствия такого отказа.

Стационарная медицинская помощь, согласно статье 32 Федерального закона № 323-ФЗ оказывается в условиях, обеспечивающих круглосуточное медицинское наблюдение и лечение, что подразумевает круглосуточное нахождение пациента в стационаре. Врачебный обход возможен в течение рабочего дня – с 08.00 до 20.00.

Временный уход домой пациентов, находящихся на стационарном лечении, запрещён.

4.11.7. При обращении за медицинской помощью в Клинику пациент обязан соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом и соблюдать правила нахождения в стационаре:

- запрещается находиться в состоянии алкогольного опьянения или распивать спиртные напитки на территории клиники;
- в помещениях стационара запрещается громко разговаривать, ходить по разным палатам, включать громко аудио- и видеоаппаратуру.

4.11.8. Посещение пациентов родственниками после операции возможно только после полного пробуждения пациента от наркоза по согласованию с заведующим отделением либо лечащим (дежурным) врачом. Посещение пациента в палате разрешается только одному посетителю! Об отмене посещений в связи с карантином или по другой причине пациентов и посетителей извещают дополнительно.

Посетители не должны садиться на кровать к пациенту, громко разговаривать.

4.11.9. Перечень продуктов, запрещенных для передачи пациентам в стационар: яйца сырые, вареные; консервы мясные, рыбные, овощные домашнего и промышленного производства; колбасные изделия, мясные и рыбные продукты, в том числе в нарезке; морепродукты; грибы, салаты (овощные, рыбные, мясные); кондитерские изделия с кремом; паштеты, студни, зельцы, заливные блюда (мясные и рыбные); изделия с мясным фаршем, блинчики, пирожки с мясом; молоко и кисломолочные продукты; окрошка, квас; приправы, пряности, соусы (майонез, кетчуп и т.д.).

4.11.10. Персонал Клиники имеет право удалить посетителя из Клиники в случае несоблюдения им изложенных правил поведения.

За нарушение режима и правил внутреннего распорядка пациент может быть выписан из стационара досрочно с соответствующей отметкой в листке нетрудоспособности.

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

5.1. Клиника после исполнения Договора об оказании платных медицинских услуг выдает Пациенту (законному представителю Пациента) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг, включая сведения о результатах обследования, диагнозе,

методах лечения, об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, без взимания дополнительной платы.

5.2. Для получения копии медицинских документов или выписок из них после исполнения договора об оказании платных медицинских услуг Клиникой, Пациент либо его законный представитель представляет запрос о предоставлении копий и выписок на бумажном носителе (при личном обращении или по почте), который составляется в свободной форме и содержит данные в соответствии с Приказом Минздрава РФ от 31.07.2020г. № 789н:фамилия, имя и отчество (при наличии), место жительства (пребывания), реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;фамилия, имя и отчество (при наличии), реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя пациента (при наличии);реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (при наличии);наименование запрашиваемых документов;почтовый адрес для направления письменного ответа;номер контактного телефона (при наличии); сведения о способе получения документов;дата подачи запроса;подпись заявителя.

5.3.При подаче запроса лично, а также при личном получении копии медицинских документов и выписок из них Пациент либо его законный представитель предъявляет документ, удостоверяющий личность. Законный представитель потребителя дополнительно предъявляет документ, подтверждающий его статус.

5.4.В случае выбора способа получения Пациентом (его законным представителем) запрашиваемых документов по почте соответствующие документы направляются заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении.

5.5.В случае отсутствия в запросе необходимых сведений, указанных в п.5.2. настоящих Правил, 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 14 календарных дней со дня регистрации в Клинике запроса.

5.6. Медицинские заключения выдаются в течение трех рабочих дней после окончания медицинских мероприятий.

5.7. Медицинские документы, отражающие состояние здоровья пациента, их копии, справки, содержащие сведения о состоянии здоровья пациента и оказания медицинской помощи в Клинике выдаются на бумажном носителе в количестве одного экземпляра в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента регистрации письменного запроса в Клинике.

6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ КЛИНИКОЙ И ПАЦИЕНТАМИ

6.1. В случае нарушения прав пациента, пациент (его законный представитель) может обратиться с претензией (жалобой) в письменной форме и направить ее на бумажном носителе по почте, непосредственно через регистратуру Клиники, в электронном виде с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на электронную почту Исполнителя: : info@abia-spb.ru, klinika@abia.ru. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

6.2. При поступлении от пациента устных претензий не связанных с качеством медицинских услуг, данные претензии разрешаются в переговорном порядке администратором Клиники с привлечением, в случае необходимости, иных компетентных в данной ситуации специалистов Клиники.

6.3. Пациент в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, контактный телефон, излагает суть жалобы, ставит личную подпись и дату.В случае необходимости в подтверждение своих доводов пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

6.4. Все обращения пациентов, поступившие в письменной форме как на личном приеме, так и по почте, регистрируются администратором Клиники в Журнале регистрации обращений.

6.5. Письменное обращение, поступившее в Клинику, рассматривается в течение 10 (десяти) дней со дня его регистрации. Ответ на письменное обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, либо, по просьбе пациента, вручается пациенту лично или его уполномоченному представителю с отметкой о вручении на экземпляре Клиники.

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

7. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

7.1. 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.

7.2. Врачам и всему персоналу Клиники запрещается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

7.3. С письменного согласия пациента или его законного представителя допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам в целях медицинского обследования и лечения пациента и в иных целях.

7.4. Пациент Клиники имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в Клинике информацию 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.

7.5. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту по его письменному запросу. В отношении лиц, не достигших возраста пятнадцати лет, а так же несовершеннолетним в возрасте старше пятнадцати лет или больным наркоманией несовершеннолетним в возрасте старше шестнадцати лет или лиц, признанным в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законным представителям.

7.6. Информацию о состоянии здоровья Клиника не предоставляет пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

7.7. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов. Супруг (супруга), близкие родственники (дети, родители, усыновленные, усыновители, родные братья и родные сестры, внуки, дедушки, бабушки) либо иные лица, указанные пациентом или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, имеют право непосредственно знакомиться с медицинской документацией пациента, в том числе после его смерти, если пациент или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.

7.8. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

7.9. Запрещено предоставлять информацию о состоянии здоровья при обращении по телефону.

8. ВРЕМЯ РАБОТЫ КЛИНИКИ

8.1. Режим работы Клиники:

Понедельник - пятница: 8:00-22:00 – консультативно-диагностическое отделение

Суббота - воскресенье: 8:00-21:00 – консультативно-диагностическое отделение

Стационар (хирургическое отделение) – ежедневно, круглосуточно.

8.2 Расписание работы врачей консультативно-диагностического отделения Клиники предоставляется пациентам без ограничений по первой просьбе при обращении в регистратуру либо по телефону контактного центра.

8.3. Режим работы Клиники может быть изменен по решению руководства в связи с проводимыми мероприятиями либо по иным основаниям. Информация об изменении режима работы заблаговременно размещается на сайте Клиники.

9. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРЕЧНЕ ВИДОВ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДКЕ ИХ ОКАЗАНИЯ

9.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.2002 г. № 2300-1; Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»; Уставом ООО «Новая клиника «АБИА» и выданной Комитетом по здравоохранению Санкт-Петербурга лицензией на осуществление медицинской деятельности.

9.2. Платные услуги предоставляются по ценам в соответствии с действующим на момент оказания услуги прейскурантом, утвержденным генеральным директором Клиники.

9.3. Информация о видах медицинской помощи и услуг, оказываемых гражданам Клиникой, а также порядок и условия их предоставления размещены на сайте или предоставляются пациенту по первому требованию работниками регистратуры/контактного центра.

9.4. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляются наличными средствами через кассу Клиники либо путем безналичного перевода денежных средств на расчетный счет Клиники, с выдачей пациенту квитанции об оплате.

10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

11.1. При нахождении в Клинике пациент, представитель пациента, сопровождающие пациента лица обязаны соблюдать настоящие Правила внутреннего распорядка, правила санитарно-противоэпидемического режима и санитарно-гигиенических нормы.

11.2. При несоблюдении пациентом Правил внутреннего распорядка в Клинике, ведущем к нарушению лечебно-охранительного, санитарно-эпидемиологического режимов, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории учреждения, причинение морального вреда работникам учреждения, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Клиники, пациент несет ответственность, установленную действующим законодательством Российской Федерации.

11.3. При несоблюдении пациентом Правил внутреннего распорядка Клиника вправе досрочно выписать пациента с соответствующей отметкой в больничном листе, в одностороннем порядке расторгнуть договор на оказание платных медицинских услуг и отказать пациенту в дальнейшем предоставлении медицинских услуг, в соответствие с Федеральным законом от «21» ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

11.4. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства (госпитализации), за несоблюдение указаний (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.

11.5. Сотрудники Клиники отставляют за собой право в случае нарушения настоящих Правил, нарушения общественного порядка, а также при поступлении угроз в сторону сотрудников и/или других пациентов, обращаться в правоохранительные органы.

11.6. В случае причинения морального вреда сотрудникам Клиники, причинения вреда деловой репутации, а также в случае причинения материального вреда, пациент, представитель пациента, сопровождающие пациента лица, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.