



Утверждаю:

Генеральный директор
ООО «СПИК-Москва»



Р.А. Романов

27 марта 2017 года

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

Администрация и сотрудники Общества с ограниченной ответственностью «Санкт-Петербургский институт красоты – Москва» (ООО «СПИК-Москва») благодарят Вас за обращение в Институт красоты СПИК (далее «Клиника»).

Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее «Правила») – это локальный нормативно-правовой акт, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством поведение пациентов в ООО «СПИК-Москва», а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и Клиникой.

Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом квалифицированного обследования и медицинских услуг.

Просим Вас соблюдать настоящие Правила. Только при полном сотрудничестве между персоналом и пациентом возможно достичь положительного результата в оказании медицинских услуг.

1. Порядок обращения пациентов

1.1. Клиника является частным медицинским учреждением, и в нем оказываются только платные медицинские услуги. ООО «СПИК-Москва» не реализует медицинскую помощь в рамках программ государственной гарантий бесплатного предоставления гражданам медицинской помощи.

1.2. Прием пациентов осуществляется по предварительной записи. Запись на прием к специалисту осуществляется у администраторов Клиники при личном обращении, по телефону +7 (495) 877-47-37, через форму записи на интернет-сайте Клиники <https://www.msk.spik.ru/>.

1.3 Прием пациента осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт, свидетельство о рождении). Также документ, удостоверяющий личность, предъявляют законные представители несовершеннолетнего ребенка или недееспособного гражданина.

Клиника не оказывает медицинские услуги на условиях анонимности.

1.4. При первичном обращении пациента администраторы Клиники заключают с пациентом (его законным представителем) договор на оказание платных медицинских услуг, заполняют медицинскую карту амбулаторного больного. Медицинская карта

пациента хранится в Клинике, на руки не выдается, в кабинет врача переносится администратором. Выписка из карты может быть выдана пациенту по его письменному запросу в порядке, установленном настоящими Правилами.

1.5. Договор на предоставление платных медицинских услуг, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, отказ от медицинского вмешательства, анкета здоровья, план лечения, акт об оказании услуг, соглашение о расторжении договора на оказание платных медицинских услуг и иную документацию, связанную с предоставлением платных медицинских услуг, за гражданина, признанного недееспособным, подписывают его законные представители на основании предъявления соответствующих документов.

1.6. Дети до 14 лет не имеют права подписывать документы, перечисленные в п.1.5 настоящих Правил. Указанные документы могут подписать только законные представители: родители, усыновители, опекуны, попечители. Не являются законными представителями, если они не опекуны, и не попечители: бабушки, дедушки, тети, дяди, братья, сестры, гувернантки, няни, водители, охранники и т.д. На первый прием должен прийти законный представитель и подписать указанные выше документы.

1.8. Несовершеннолетние 14-18 лет имеют право подписывать договор при условии письменного согласия законных представителей на совершение сделки. Несовершеннолетний должен принести паспорт, согласие законного представителя прикрепляется к экземпляру договора Клиники и хранится в карте пациента.

Информированное согласие несовершеннолетний имеет право подписывать с 15 лет, также с 15 лет разрешается предоставлять информацию о состоянии здоровья лично несовершеннолетнему. Информация о состоянии здоровья несовершеннолетнего с 15 лет его законному представителю не предоставляется без согласия несовершеннолетнего.

1.9. Пациент предупрежден, что **в целях безопасности и контроля качества оказания медицинской помощи в помещении Клиники ведется видео- и аудионаблюдение, осуществляется аудиозапись телефонных разговоров администраторов Клиники.** Также лечащий врач во время приема может сделать фотоснимки с целью оценки динамики состояния пациента до и после проведенного медицинского вмешательства. Данные фотоснимки не включаются в медицинскую документацию и не выдаются на руки пациентам в соответствии с разделом 5 настоящих Правил.

1.10. Выписка пациентов, находящихся на стационарном лечении в Клинике, осуществляется до 12.00.

2. Права и обязанности пациентов и Клиники

Пациент имеет право на:

2.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала.

2.2. Обследование, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.

2.3. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами.

2.4. Сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами.

2.5. Добровольное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством.

2.6. Получение информации о своих правах и обязанностях и состоянии своего здоровья, а также на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.

2.7. Отказ от медицинского вмешательства.

Пациент обязан:

2.8. Соблюдать режим работы Клиники.

2.9. Соблюдать настоящие Правила внутреннего распорядка клиники для пациентов.

2.10. Соблюдать правила поведения в общественных местах.

2.11. Соблюдать санитарно-эпидемиологический режим (верхнюю одежду оставлять в гардеробе, проходить в помещение Клиники в бахилах). Бахилы можно получить у администраторов. Не оставлять ценные вещи в гардеробе, администрация Клиники за оставленные ценные вещи в гардеробе ответственности не несет.

2.12. Соблюдать требования пожарной безопасности.

2.13. Соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях и общественных местах, не употреблять алкогольные напитки, наркотические средства. Нарушение данного запрета является безусловным основанием для расторжения договора на предоставление платных медицинских услуг по инициативе Клиники.

2.14. Выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.

2.15. Уважительно относиться к медицинским работникам и персоналу Клиники. Соблюдать этику в общении с персоналом.

2.16. Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность.

2.17. Приходить на прием в установленное время. Опоздание на прием более, чем на 15 минут, приравнивается к отказу от медицинских услуг и влечет за собой последствия, установленные договором на предоставление медицинских услуг. При невозможности явиться в указанное время пациент обязан заранее предупредить администраторов Клиники, которые подберут другое удобное время.

2.18. Представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о перенесенных заболеваниях, оперативных вмешательствах, аллергических реакциях и реактивных психических состояниях, беременности, сведений о приеме пациентом медицинских препаратов и наличии аллергических или других специфических реакций на медицинские препараты, об индивидуальном невосприятии медицинских препаратов пациентом, об атипичном строении органов пациента или их систем, об имеющихся у пациента заболеваниях, в том числе, но не исключительно, составляющих угрозу для окружающих и персонала, а также допустимых осложнений, которые объясняются состоянием здоровья пациента и используемых технологий предоставления медицинской помощи в документах, имеющих отношение к договору на предоставление платных медицинских услуг, а также по иным основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

2.19. Бережно относиться к имуществу Клиники и других пациентов.

2.20. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен незамедлительно сообщить об этом администратору или другому персоналу.

2.21. Запрещается приходить в Клинику в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения.

Клиника вправе:

2.22. Отложить или отменить лечебное мероприятие, в том числе в день процедуры, в случае обнаружения у пациента противопоказаний, как со стороны состояния кожи, так и по общему состоянию организма (ОРВИ, герпес, состояние алкогольного и наркотического опьянения, обострение хронического заболевания, аллергическая реакция, иное состояние, препятствующее оказанию медицинских косметологических услуг и т.п.) либо в случае нарушения Пациентом запрета на прием пищи и напитков перед хирургической операцией под местной или общей анестезией согласно предписанию врача анестезиолога-реаниматолога;

2.23. Отменить лечебные мероприятия, если пациент, несмотря на своевременное и обоснованное предупреждение со стороны Клиники, не принял никаких мер для устранения обстоятельств, грозящих качеству конечного результата оказываемых платных медицинских услуг. В этом случае пациент обязан возместить Клинике фактически понесенные им расходы, связанные с предоставлением платных медицинских услуг.

2.24. Перенести лечебное мероприятие на новый срок при опоздании Пациента на прием на 20 минут и более от назначенного Клиникой времени приема;

2.25. Отменить лечебные мероприятия в случае неявки пациента на прием дважды без предварительного уведомления Клиники не менее чем за 12 часов до назначенного времени приёма. При возникновении указанных обстоятельств все последующие лечебные мероприятия осуществляются Пациенту не по предварительной записи;

2.26. Требовать от пациента в случае, когда предоставление платных медицинских услуг по Договору стало невозможным по вине Пациента, оплату фактически понесенных Клиникой расходов, связанных с исполнением обязательств по Договору;

2.27. На договорной основе привлекать третьих лиц для работы с Пациентом.

2.28. Производить фото- и видеосъемку состояния участков тела Пациента до, во время и после проведения лечения. Использовать (анонимно) полученные материалы в научно-исследовательских целях, различных печатных изданиях. При публикации фотографий редактировать их с целью обезличивания Пациента.

2.29. В случае возникновения неотложных состояний у пациента во время лечения либо выявления иной объективной экстренной необходимости самостоятельно определять объем исследований, манипуляций, вмешательств, необходимых для установления диагноза, обследования и предоставления медицинской помощи в соответствии с действующими порядками, стандартами и клиническими рекомендациями ее предоставления, с целью достижения оптимального результата, и предложить пациенту внести соответствующие обоснованные изменения в согласованный план лечения;

2.30. Самостоятельно решать вопросы, связанные с технологией лечения, подбором медикаментов и материалов, применением медицинского оборудования, необходимостью изготовления видеозаписей, фотографий и проведением других диагностических и лечебных мероприятий, которые Клиника сочтет нужным для планирования и осуществления лечения пациента, о чем пациент проинформирован при заключении Договора.

2.31. Не оказывать платные медицинские услуги, которые не входят в план лечения, составленный лечащим врачом и согласованный с пациентом, если оказание таких услуг может привести к несоблюдению Клиникой времени начала приема других пациентов, за исключением случаев, предусмотренных п.3.4.8. Договора (возникновение неотложных состояний у пациента во время лечения либо выявление иной объективной экстренной необходимости самостоятельно определять объем исследований, манипуляций, вмешательств, необходимых для установления диагноза, обследования и предоставления медицинской помощи в соответствии с действующими порядками, стандартами и клиническими рекомендациями ее предоставления, с целью достижения оптимального результата, Клиника вправе предложить Пациенту внести соответствующие обоснованные изменения в согласованный план лечения) и/или планом лечения.

2.32. Запрашивать у пациента сведения и документы (в случае предыдущего лечения в других лечебных учреждениях), необходимые для эффективного лечения; в случае непредставления пациентом таких сведений и/или документов Клиника имеет право приостановить исполнение обязательств по договору до получения необходимой информации, предварительно проинформировав об этом пациента.

2.33. Отказать пациенту в предоставлении платных медицинских услуг в случае:

- отказа пациента засвидетельствовать свое согласие с условиями договора на предоставление платных медицинских услуг личной подписью и предоставить паспортные данные, с указанием места жительства, для заполнения медицинской карты;
- при фактическом отказе пациента от подписания плана лечения, информированного добровольного согласия, согласия на обработку персональных данных, иной документации, обязательной к оформлению при заключении договора;
- отказа от выполнения медицинского вмешательства;
- неисполнения пациентом обязательств по оплате лечения в соответствии с планом лечения и фактическим объемом предоставленных платных медицинских услуг;
- при повторном (два и более раза) и (или) грубом, в том числе однократном, нарушении пациентом правил поведения пациентов в клинике ООО «СПИК-Москва», порядка получения услуг (при нарушении пациентом плана лечения, режима осуществляемых процедур, несоблюдении врачебных рекомендаций и назначений).

3. Порядок разрешения споров

3.1. В случае возникновения у пациента претензии по качеству, объему, стоимости оказанных платных медицинских услуг, пациент или его законный представитель вправе направить соответствующее обращение выбранным им способом: лично в часы приема главного врача Клиники, письменно через интернет-сайт Клиники www.msk.spik.ru, по телефону +7 (495) 877-47-37 либо заполнив заявление по форме, которую можно получить у администратора. В обращении пациент:

- указывает свои данные либо данные пациента, в интересах которого он выступает в качестве законного представителя (ФИО, телефон, почтовый адрес, адрес электронной почты) и удобный ему способ получения ответа от Клиники (лично, по электронной почте, по почте);
- указывает сведения об оказанных ему в Клинике медицинских услугах;
- описывает содержание претензии (наступившие неблагоприятные последствия);
- обосновывает наличие причинно-следственной связи между оказанными медицинскими услугами и наступившими неблагоприятными последствиями;

- приводит требования к Клинике.

Анонимные обращения (не содержащие данных, позволяющих достоверно установить лицо, подающее обращение), к рассмотрению не принимаются.

Срок рассмотрения обращений, в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей», составляет 10 календарных дней.

3.2. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ в течение 10 дней по существу поставленных вопросов.

3.3. По вопросам качества оказанных медицинских услуг спор между сторонами рассматривается врачебной комиссией Клиники.

4. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту или его законному представителю в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, иными должностными лицами центра. 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. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

4.2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья не способных принять осознанное решение, – супругу (супруге), а при его (ее) отсутствии – близким родственникам.

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

4.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

5. Порядок выдачи справок и выписок из медицинской документации

5.1. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояния его здоровья. Пациентам, находящимся на стационарном лечении, медицинская документация предоставляется на ознакомление в течение 1 суток с момента обращения. По требованию пациента ему предоставляются копия медицинской карты либо выписка из медицинской карты.

5.2. Копия или выписка из медицинской документации выдаются по письменному заявлению пациента (его законного представителя) в течение 30 календарных дней.

Запрос пациента должен содержать следующие данные:

- а) фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;
- б) фамилия, имя и отчество (при наличии) законного представителя пациента;

- в) место жительства (пребывания) пациента;
- г) реквизиты документа, удостоверяющего личность лица, направившего запрос (номер и серия (при наличии), дата выдачи, наименование выдавшего органа);
- д) реквизиты документа, подтверждающего полномочия (при наличии) законного представителя пациента (номер и серия (при наличии), дата выдачи, наименование выдавшего органа);
- е) период оказания пациенту медицинской помощи в Клинике, за который пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией;
- ж) почтовый (электронный) адрес для направления письменного ответа;
- з) номер контактного телефона (при наличии)

5.3. В случае направления запроса о предоставлении оригиналов следующих медицинских документов пациенту либо его законному представителю предоставляется их копия или выписка из них:

- 1) медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях;
- 2) медицинская карта стационарного больного;
- 3) медицинская карта ребенка.

При получении копии или выписки пациент (законный представитель пациента) оформляет расписку в ее получении.

5.4. Справку для оформления социального налогового вычета по налогу на доходы физических лиц (НДФЛ) за медицинские услуги выдает администратор Клиники. Справка выдается в течение 10 рабочих дней после обращения при наличии кассовых чеков или квитанций, подтверждающих оплату медицинских услуг.

5.5. Копии, выписки, справки родственникам, знакомым выдаются только при наличии нотариально удостоверенной доверенности либо в случае указания таких лиц в согласии на обработку персональных данных, которое оформляется при заключении договора на предоставление платных медицинских услуг.

В случаях нарушения настоящих правил, неэтичного поведения, создания угрозы жизни и здоровью персонала и пациентам Клиники, причинения ущерба их имуществу, администрация оставляет за собой право отказать пациенту в приеме.