



**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «Аванстом»
(ООО «Аванстом»)**

Юридический (почтовый) адрес:
111524, Москва, ул. Электродная, д. 2 стр. 32
тел.: 8 (495) 708-41-10
e-mail: clinic@avanstom1.ru
www.avanstom1.ru

ИНН 7720235993 / КПП 772001001
в ОАО «ОТП Банк» г. Москва
БИК № 044525311
К/С банка 3010181000000000311
Р/с 40702810300320002999



Приложение № 1
«УТВЕРЖДЕНО» Приказом № ПВР-01
от 23.03.2021

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ
В ООО «АВАНСТОМ»**

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 29.11.2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»; Законом РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 04 октября 2012 г. № 1006.

Правила определяют нормы поведения пациентов в ООО «Аванстом» (далее – Клиника) при получении медицинских услуг с целью реализации прав пациентов, создания благоприятных условий для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения, повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдение санитарно-эпидемиологических правил, соблюдение врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечение личной безопасности работников, пациентов и посетителей, а также порядок взаимодействия пациентов и сотрудников Клиники при выполнении последними своих обязанностей.

1.2. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов, посетителей и сотрудников Клиники.

1.3. Выдержка из настоящих Правил размещается для всеобщего ознакомления на информационных стендах и на сайте Клиники www.avanstom1.ru.

2. Основные понятия

2.1. Термины, применяемые в Правилах:

Медицинская помощь - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими, - услуги гражданам и организациям, выполняемые Клиникой в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи;

Медицинская услуга – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

Медицинское вмешательство – выполняемые медицинским работником и иным работником, имеющим право на осуществление медицинской деятельности, по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций;

Профилактика – комплекс мероприятий, направленных на сохранение и укрепление здоровья и включающих в себя формирование здорового образа жизни, предупреждение возникновения и (или) распространения заболеваний, их раннее выявление, выявление причин и условий их возникновения, а также направленных на устранение вредного влияния, на здоровье человека факторов среды его обитания;

Диагностика – комплекс медицинских вмешательств, направленных на распознавание состояний или установление факта наличия либо отсутствия заболеваний, осуществляемых посредством сбора и анализа жалоб пациента, данных его анамнеза и осмотра, проведения лабораторных, инструментальных, и иных исследований в целях определения диагноза, выбора мероприятий по лечению пациента и (или) контроля за осуществлением этих мероприятий;

Пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;

Посетителем Клиники признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Клиники, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Клиника не является местом работы.

Лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения;

Медицинский работник – физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в медицинской организации и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности.

1. Формы оказания медицинской помощи:

1) **Экстренная** – медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, представляющих угрозу жизни пациента;

2) **Неотложная** – медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, без явных признаков угрозы жизни пациента;

3) **Плановая** – медицинская помощь, которая оказывается при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной помощи, и отсрочка на определенное время не повлечет за собой ухудшения состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью.

2. Добровольное информированное согласие:

Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании представленной 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.

Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство в отношении несовершеннолетних лиц до 15 лет, а также несовершеннолетних больных наркоманией до 16 лет, дает один из родителей или законный представитель. Лица, достигшие данного возраста, имеют право на информированное добровольное согласие или отказ от него в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья

граждан в Российской Федерации», за исключением случаев оказания им медицинской помощи в соответствии с частями 2 и 9 статьи 20 данного Федерального закона.

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

3. Порядок обращения пациентов за медпомощью

3.1. Порядок обращения пациентов за медицинской помощью в Клинику.

Первичная медицинская помощь, оказывается, по предварительной записи при обращении в регистратуру, по телефону, через Интернет он-лайн запись официальный сайт Клиники www.avanstom1.ru, по графику и во время работы врачей-специалистов.

При первичном обращении за медицинской помощью в ООО «Аванстом» пациент, обращаясь в регистратуру, обязан:

- ознакомиться с правилами поведения пациентов, с наличием врачей специалистов, видами оказываемой медицинской помощи, графиком работы, со стоимостью оказываемых платных медицинских услуг;
- предъявить документ, удостоверяющий личность (ст. 73, 79 Федерального закона от 2.11. 2011 № 323-ФЗ, п. 3 ст. 14 главы 3 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ);
- при обращении за медицинской помощью по страховым услугам входящих в страховку, предъявить полис добровольного медицинского страхования (ДМС) и документ, удостоверяющий личность;
- дать информированное добровольное письменное согласие на обработку персональных данных;
- дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и на отказ от медицинского вмешательства (ст.20 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ);
- дать информированное добровольное письменное согласие на получение платных медицинских услуг в установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан порядке;

В регистратуре при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрация) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), контактный телефон, e-mail (пожеланию пациента), реклама по которой он обратился в клинику, данные представителя несовершеннолетнего лица.

3.2. Медицинская карта – юридический документ, который является формой персонифицированного медицинского, статистического, финансового учета и отчетности, на основании которого осуществляется оплата оказанных медицинских услуг.

В соответствии с Инструкцией по заполнению учетной формы № 025/у-04 «Медицинская карта амбулаторного больного», утвержденной Приказом Минздравсоцразвития от 22.11.2004 № 255, медицинская карта пациента является собственностью медицинской организации и должна храниться в регистратуре, имеет срок хранения 5 лет после последнего посещения пациента.

Медицинская карта пациенту на руки не выдается.

Пациенту, либо уполномоченному представителю пациента, на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и документа, подтверждающего полномочия представителя гражданина, в том числе законного, могут выдаваться дубликаты, копии справок, медицинских заключений. Основание, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, в том числе копии медицинской карты амбулаторного больного, результаты анализов, без согласия гражданина или законного представителя допускается в соответствии с действующим законодательством.

Медицинские заключения должны быть выданы в срок, не превышающие 3 рабочих дней после окончания медицинских мероприятий.

Сведения о выдаче гражданину справки, медицинского заключения либо их дубликатов вносятся в медицинскую документацию пациента, если иной порядок учета выдачи справок и медицинских заключений не предусмотрены законодательством Российской Федерации.

Информацию о времени и месте приема врачей всех специальностей, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в регистратуре Клиники.

Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле Клиники.

Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования пациентов в установленном порядке.

Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств станции скорой медицинской помощи.

4. Права и обязанности пациента

4.1. Пациент имеет право на:

- на выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011№ 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- на уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- на перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя учреждения при наличии согласия другого врача;
- на получение консультаций врачей-специалистов;
- на облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- на получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- на 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;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- допуск к нему священнослужителя;
- выражение информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- отказ от медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление 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.
- получение медицинских услуг или иных в рамках программы добровольного медицинского страхования;

4.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- являться на лечение и диспансерные осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- подписать информированное согласие на медицинское вмешательство и другие документы Клиники;
- 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 Учреждения;
- соблюдать установленный порядок деятельности Клиники и нормы поведения в общественных местах;
- посещать подразделения Клиник и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- при посещении медицинских кабинетов желательно надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Клиники;
- бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях;
- в случае отсутствия возможности своевременно прийти на прием, совершенный по предварительной записи, заблаговременно сообщить об этом в регистратуру Клиники. В случае опоздания более чем на 10 минут без предварительного предупреждения прием и лечение в этот день осуществляться не будет.

4.3. Пациентам и посетителям

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

- курение в зданиях, помещениях, а также на территории Клиники согласно Федеральному закону № 15-ФЗ от 23.02.2013 «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;
- проносить в здание и служебные помещения Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения;
- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;

- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Клиники;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра. Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях Клиники только в сопровождении родителей, близких родственников или законных представителей.;
- выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации;
- выполнять в помещении Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещении Клиники в иных коммерческих целях;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;
- находиться в помещении Клиники в верхней одежде, грязной обуви;

Запрещается доступ в здание Клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Клиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

4.4. В Клинике может быть введено дополнительное ограничение плановых приемов и посещений в связи с сезонными вспышками инфекционных заболеваний, рекомендаций Роспотребнадзора по профилактике новой коронавирусной инфекции COVID-19, в целях обеспечения требований Указов Президента РФ «О мерах по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия населения на территории РФ» и Указов мэра Москвы «О введении режима повышенной готовности» в связи с угрозой распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19, а также другими непредвиденными обстоятельствами.

5. Права и обязанности лечащего врача

5.1. Лечащий врач имеет право:

- самостоятельно определять объем исследований и необходимых действий, направленных на установление верного диагноза и оказания медицинской услуги;
- вправе с уведомлением пациента вносить изменения в лечение и провести дополнительное специализированное лечение;
- в случае непредвиденного отсутствия лечащего врача в день, назначенный для проведения медицинской услуги, учреждение вправе назначить другого врача;
- медицинский работник имеет право на защиту своей профессиональной чести и достоинства;
- совершенствование профессиональных знаний;
- отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований, по согласованию с руководством Клиники, с главным врачом и (или) заместителем главного врача. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом и лечения пациента, главный врач должен организовать замену лечащего врача.

5.2. Обязанности лечащего врача, медицинского работника:

- организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- предоставлять информацию о состоянии здоровья пациента;
- предоставлять пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, в том числе в связи с анатомо-физиологическими особенностями челюстно-лицевой области, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- по требованию пациента или его законного представителя приглашать или направлять на консультации к врачам-специалистам;

- при необходимости созывать консилиум. Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.
- при возникновении спорных вопросов, конфликтных ситуаций врач обязан пригласить главного врача и(или) заместителя генерального директора;
- соблюдать нормы профессиональной этики и деонтологии во взаимоотношениях с коллегами, пациентами и родственниками пациентов;
- сохранять конфиденциальность информации о врачебной тайне пациента.

6. Меры безопасности в учреждении

В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных нарушений, обеспечения личной безопасности работников учреждения, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях запрещается:

- проносить в здания и служебные помещения учреждения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- курить во всех помещениях учреждения;
- выносить из помещения учреждения документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и информационных папок;
- помещать на стендах объявления без разрешения руководства учреждения;
- выполнять в помещениях медицинского учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях учреждения в иных коммерческих целях;
- запрещается доступ в здание и служебные помещения учреждения лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из помещений учреждения сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

7. Ответственность за нарушение правил

7.1. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность её завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента

7.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил поведения пациентов, общественного порядка, медицинские работники и охрана вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в случае и объёме неотложной и экстренной помощи, и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

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

8. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

8.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами Клиники. 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.

8.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

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

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