

УТВЕРЖДЕНО
Генеральным директором
ООО «Огни Олимпа»

Редакция от 13.09.2024

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА И ПОВЕДЕНИЯ
для пациентов, сопровождающих их лиц и иных посетителей ООО «Огни Олимпа»**

Город Москва

Настоящие Правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, сопровождающих лиц и иных посетителей ООО «Огни Олимпа» (далее по тексту – Правила) приняты и утверждены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее – ФЗ № 323-ФЗ), и обязательны для исполнения всеми лицами, находящимися на территории, в зданиях и помещениях медицинской организации ООО «Огни Олимпа» (далее – Клиника).

Настоящими Правилами регулируются правила поведения пациентов, сопровождающих их лиц и иных посетителей Клиники как на территории Клиники, так и вне ее, когда это касается соблюдения предписаний врачей; внутренний распорядок Клиники, в том числе порядок ознакомления с информацией о состоянии здоровья; порядок личного приема должностными лицами Клиники из числа руководителей; иные положения, касающиеся правил пребывания в Клиники.

I. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ, СОПРОВОЖДАЮЩИХ ИХ ЛИЦ И ИНЫХ ПОСЕТИТЕЛЕЙ КЛИНИКИ

1. В Клинике запрещается:

- a. Находиться в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил), за исключением помещений типа фойе, холлов, гостиных Клиники;
- b. Курить табачные изделия, а также употреблять электронные сигареты, вейпы и иные системы нагревания и/или горения табака, доставки табака, иные курительные изделия, за исключением специально отведенных для этого мест;
- c. Употреблять алкогольные напитки, иные спиртосодержащие напитки, потреблять наркотические средства, психотропные вещества, а также иметь их при себе.
- d. Находиться в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, за исключением случаев необходимости в получении неотложной или экстренной медицинской помощи;
- e. Вмешиваться в деятельность медицинского и немедицинского персонала, мешать их работе;
- f. Иметь при себе предметы и средства, наличие которых либо их применение (использование) могут представлять угрозу безопасности, жизни и здоровью окружающих, в том числе, но не исключительно:
 - i. Огнестрельное, травматическое, пневматическое, газовое, метательное, холодное и любое другое оружие и боеприпасы, электрошоки, а также их макеты, имитаторы и муляжи;
 - ii. Взрывчатые, легковоспламеняющиеся, радиоактивные, ядовитые, отравляющие, едкие и коррозирующие вещества;
 - iii. Газовые баллончики и аэрозольные распылители;
 - iv. Окислители, органические перекиси, отбеливатели, опасные биологические вещества;
 - v. Крупногабаритные предметы;
 - vi. Иные предметы и вещества, в отношении которых установлены запреты или ограничения на их свободный оборот в Российской Федерации.
- g. Пользоваться служебными телефонами, компьютерами, иной техникой, не предназначенными для использования посетителями;
- h. Находиться в служебных помещениях без сопровождения медицинского или административного персонала Клиники;
- i. Пользоваться медицинским оборудованием (медицинскими изделиями) Клиники самостоятельно;
- j. Проносить/приводить с собой любых животных;
- k. Бегать по коридорам, лестничным клеткам и пролетам, сидеть на ступеньках и перилах;
- l. Пользоваться в палатах, иных помещениях Клиники без разрешения персонала личными сетевыми электроприборами, электрокипятильниками, электрическими грелками, тройниками, удлинителями, устанавливать личную электроаппаратуру (доп. телевизор, DVD-проигрыватель, систему домашнего кинотеатра, и т.д.);
- m. Проводить какие-либо видео, фотосъемки, аудиозаписи (включая съемку/записи на фотокамеры, видеокамеры и диктофоны, встроенные в мобильные телефоны и другие устройства, а также на вебкамеры, встроенные в ноутбуки, нетбуки и т.п.), поскольку иное нарушало бы действующее

законодательство о защите персональных данных, ставило бы под угрозу разглашение врачебной тайны, мешало бы законной деятельности того или иного врача при оказании медицинской помощи;

- п. В целях лекарственной безопасности пациентам на стационарном лечении проносить/приносить с собой и/или использовать лекарственные средства по своему усмотрению без разрешения лечащего врача;
- о. Пациентам на стационарном лечении проносить/приносить с собой и/или использовать продукты питания по своему усмотрению без согласования с лечащим врачом.

2. При посещении Клиники пациенты, сопровождающие их лица, иные посетители обязаны:

- a. Соблюдать Правила, тишину и порядок;
 - b. Соблюдать требования пожарной безопасности, а при обнаружении признаков возгорания, сообщить об этом персоналу Клиники;
 - c. В случае возникновения чрезвычайных ситуаций, независимо от их характера или при угрозе совершении террористического акта, исполнять инструкции службы безопасности Клиники или компетентных государственных органов.
 - d. Уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, сопровождающим их лицам, иным посетителям, не использовать в речи ненормативную и нецензурную лексику;
 - e. Бережно относиться к имуществу Клиники и других пациентов, сопровождающих их лиц, иным посетителям;
 - f. Уважительно относиться к чужой врачебной тайне;
 - g. Исполнять требования и предписания лечащего врача, соблюдать рекомендуемую врачом диету, сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи, оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение, предупреждать медсестру в случае необходимости выхода за территорию здания, помещения, отделения Клиники, не прекращать самовольно лечение без уведомления лечащего врача (для пациента);
 - h. Не лечиться одновременно в другой медицинской организации без согласия лечащего врача, не принимать лекарственные препараты по своему усмотрению (для пациента);
 - i. Своевременно являться на прием к врачу, процедуры и иные медицинские манипуляции в соответствии с предварительной записью, а в случае невозможности явиться – не позднее чем за сутки уведомить об этом Клинику (для пациента). В случае если пациент опаздывает на приём по предварительной записи на десять минут и более, врач или иной специалист Клиники будет вправе приступить к приёму последующего пациента.
3. Положения, изложенные в подпункте «i» пункта 2 Правил, применяются в случае опоздания пациента на прием к врачу, процедуры и иные медицинские манипуляции не более, чем на час от начала такого приема, при этом Клиника вправе, но не обязана предложить пациенту другое время в рамках того же дня, на который был назначен прием, в случае наличия такой возможности и свободного времени у соответствующего специалиста. В случае не прихода на прием к врачу, процедуры и иные медицинские манипуляции либо невозможности приема пациента в другое время в рамках того же дня, на который был назначен прием, пациент (заказчик) несет риск возникновения юридических и финансовых последствий, предусмотренных условиями заключенного договора.
4. За нарушение Правил Клиника вправе досрочно прекратить оказание медицинских услуг пациенту в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в том числе, если применимо к конкретной ситуации, с соответствующей отметкой в листке нетрудоспособности (больничном листе) и/или иной медицинской документации. К иным лицам, находящимся в Клинике и нарушающим Правила, могут быть приняты иные законные меры воздействия.
5. При соответствующих обстоятельствах Правила распространяют свое действие не только на территорию Клиники, но действуют и вне зависимости от места нахождения пациента (например, при нарушении предписаний врачей).
6. Нарушение Правил может повлечь за собой ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации, в том числе гражданско-правовую, которая может выразиться в расторжении договора на оказание платных медицинских услуг и взыскании убытков, административную или уголовную ответственность в связи с воспрепятствованием законной деятельности врачей при оказании медицинской помощи, незаконного сбора персональных данных, а также в иных случаях.

II. ПОРЯДОК ОЗНАКОМЛЕНИЯ С ИНФОРМАЦИЕЙ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ

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

8. Кроме как получение информации о состоянии здоровья пациента от лечащего врача и (или) иного медицинского работника, принимавшего участие в оказании медицинской помощи (медицинской услуги), Лица, имеющие право получать информацию о состоянии здоровья пациента, вправе также:
 - a. Знакомиться с медицинской документацией пациента в помещениях Клиники;
 - b. Получать медицинские документы, их копии, выписки из них, в том числе в электронной форме.
9. Лица, имеющие право получать информацию о состоянии здоровья пациента, желающие ознакомиться с такой информацией способами, указанными в п. 8 настоящих Правил, направляют в медицинскую организацию письменное заявление (запрос) с указанием следующих сведений:
 - a. Фамилия, имя, отчество (запрашивающего лица и пациента);
 - b. Реквизиты документа, удостоверяющего личность запрашивающего лица (номер и серия (при наличии), дата выдачи, наименование выдавшего органа);
 - c. Реквизиты документа, подтверждающего полномочия представителя (законного представителя), если запрос подается таким представителем (номер и серия (при наличии), дата выдачи, наименование выдавшего органа);
 - d. Место жительства (регистрации, пребывания) пациента;
 - e. Место жительства (регистрации, пребывания) запрашивающего лица;
 - f. Указание на конкретный медицинский документ (период оказания медицинской помощи), с которым запрашивающее лицо хочет ознакомиться либо получить его (его копию);
 - g. Указание на способ получения медицинских документов или их копий (почтовый адрес, адрес электронной почты), либо указание контактов для связи в целях сообщения даты и времени возможности непосредственного ознакомления с медицинской документацией.

Вышеуказанное письменное заявление (запрос) может быть направлено Лицом, имеющим право получать информацию о состоянии здоровья пациента, лично, почтовым отправлением либо по адресу электронной почты management@ogni.clinic. При направлении письменного заявления (запроса) по адресу электронной почты с указанием такого способа получения информации о состоянии здоровья, как направление по адресу электронной почты, медицинская документация в электронной форме (в скан-образах) может быть направлена только на тот адрес электронной почты, который указан пациентом в заявлении пациента.

При подаче запроса лично, а также при личном получении медицинских документов (их копий) и выписок из них, равно как и при ознакомлении непосредственно с медицинской документацией, Лица, имеющие право на получение информации о состоянии здоровья пациента, предъявляют документ, удостоверяющий их личность, а также документы, подтверждающие их полномочия (при необходимости).

10. Поступивший письменный запрос о предоставлении медицинской документации для ознакомления в течение рабочего дня регистрируется в медицинской организации. В течение рабочего дня после регистрации письменного запроса работник медицинской организации доступными средствами связи, в том числе по номеру контактного телефона (при наличии) либо по электронной почте (при наличии), уведомляет лицо, направившее письменный запрос, о дате регистрации и входящем номере зарегистрированного письменного запроса.
11. Лицо, направившее запрос о предоставлении медицинской документации для ознакомления, в течение двух рабочих дней со дня поступления запроса информируется Клиникой доступными средствами связи о дате, начиная с которой возможно ознакомление с медицинской документацией с учетом графика работы медицинской организации, а также о месте в медицинской организации, в котором будет происходить ознакомление.
12. Максимальный срок ожидания Лицом, имеющим право получать информацию о состоянии здоровья пациента, предоставления возможности для ознакомления с медицинской документацией не должен превышать 10 рабочих дней со дня поступления письменного запроса Клиникой.
13. В целях обеспечения сохранности медицинской документации, ознакомление с ней осуществляется в присутствии сотрудников Клиники. Лица, имеющие право на получение информации о состоянии здоровья пациента, обязаны аккуратно и бережно обращаться с предоставленной для ознакомления медицинской документацией. В процессе ознакомления с медицинской документацией Лица, имеющие право на получение информации о состоянии здоровья пациента, вправе выписывать любые сведения и в любом объеме, снимать копии с медицинской документации, в том числе с помощью технических средств.
14. Предоставление медицинских документов (их копий), выписок из них обеспечивается Клиникой не более чем в 30-дневный срок с даты регистрации письменного заявления (запроса).
15. В случае отказа в предоставлении медицинских документов (их копий), выписок из них в связи с отсутствием в запросе сведений о конкретном медицинском документе (периоде оказания медицинской помощи), который заявитель хочет получить, либо отсутствием в приложениях к запросу документа, подтверждающего наличие у заявителя статуса законного представителя пациента, иных сведений, которые должны быть указаны в запросе, Клиника информирует об этом заявителя в срок, не превышающий 14 календарных дней со дня регистрации в Клинике запроса.

III. ПОРЯДОК ЛИЧНОГО ПРИЕМА ДОЛЖНОСТНЫМИ ЛИЦАМИ КЛИНИКИ ИЗ ЧИСЛА РУКОВОДИТЕЛЕЙ

16. Пациенты Клиники и иные лица вправе записаться на личный прием к Главному врачу, его заместителям, (далее – «Должностные лица Клиники») в целях обсуждения вопросов, касающихся организации работы Клиники, принесения жалоб и предложений.
17. Для записи на прием к Должностному лицу Клиники в адрес Клиники направляется письменное обращение в произвольной форме с указанием:

- Фамилии, имени, отчества запрашиваемого лица;
- Должностного лица Клиники, к кому планируется запись на личный прием;
- Описания цели обращения на личный прием;
- Контакты для связи (адрес, телефон, адрес электронной почты).

Указанное в настоящем пункте обращение может быть подано как лично (в регистратуру / ресепшен Клиники), так и посредством направления такого запроса на адрес электронной почты management@ogni.clinic либо почтовым отправлением. Срок ожидания личного приема с даты регистрации обращения не может превышать 30 календарных дней. О дате и времени личного приема заинтересованному лицу сообщается либо лично (при возможности), либо сообщается по контактам для связи, оставленным в письменном обращении.

18. Стандартным графиком проведения личных приемов граждан указанными Должностными лицами Клиники является:

- Вторник – с 10:00 до 12:00;
- Четверг – с 14:00 до 16:00.

Конкретные дата, день и время личного приема могут быть изменены с учетом загруженности соответствующих Должных лиц Клиники, с соблюдением при этом максимального срока ожидания личного приема, установленного в п. 17 настоящих Правил.