

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ООО «БЭСТ ТЕРАПИ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1.** Правила внутреннего распорядка ООО «Бэст терапи» (далее по тексту – Правила) - являются локальным нормативным актом, определяющим порядок оказания Пациенту (потребителю медицинской услуги) медицинской помощи в ООО «Бэст терапи» (далее по тексту - Клиника), правила поведения Пациента на территории Клиники, порядок его обращения в Клинику, порядок предоставления ему информации о состоянии его здоровья, порядок разрешения споров с Клиникой, а также регламентирует и иные вопросы, возникающие между Пациентом и Клиникой в процессе оказания ему медицинских услуг. Правила также информируют Пациента о его специфических правах и обязанностях как потребителя именно медицинской услуги. Правила составлены в соответствии с законодательством РФ, на основе локальных нормативных актов Клиники и распоряжений ее должностных лиц.
- 1.2.** Основополагающими нормативными правовыми актами РФ, регламентирующими взаимоотношения Пациента с Клиникой в процессе оказания медицинской помощи, являются:
- Конституция Российской Федерации;
 - Гражданский кодекс Российской Федерации;
 - Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее по тексту – ОСНОВЫ);
 - Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
 - Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».
- 1.3.** Настоящие Правила обязательны для работников Клиники, всех Пациентов, их представителей, а также иных лиц, обратившихся в Клинику. Правила разработаны для реализации информационных прав Пациента в соответствии с требованиями законодательства РФ, а также в целях создания благоприятных условий для реализации и иных, предусмотренных законом прав Пациента и оказания ему своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

2. МЕДИЦИНСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ И ГРАФИК РАБОТЫ КЛИНИКИ

- 2.1.** Клиника оказывает медицинские услуги в помещении по адресу: 354065, Краснодарский край, г. Сочи Центрального района, ул. Красноармейская 4/1
- 2.2.** Клиника оказывает платные медицинские услуги взрослому и (или) детскому населению в амбулаторных условиях, исходя из перечня услуг, составляющих ее медицинскую деятельность в соответствии с лицензией № № ЛО-23-01-015362 от 27.01.2022, полученной в установленном порядке и выданной Министерством здравоохранения Краснодарского края.
- 2.3.** Клиника осуществляет медицинскую деятельность в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, в том числе порядками оказания медицинской помощи и стандартами медицинской помощи. С информацией о вступивших в силу нормативных правовых актах, вводящих порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, обязательные для вида деятельности Клиники, можно ознакомиться на ее информационном стенде.
- 2.4.** Клиника информирует Пациента о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.
- 2.5.** С программами бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также с перечнем медицинских организаций, участвующих в реализации Территориальной программы государственных гарантий можно ознакомиться на информационном стенде Клиники.

- 2.6. Клиника *не участвует* в реализации Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи, а, следовательно, *не осуществляет** деятельность в сфере ОМС (обязательного медицинского страхования).
- 2.7. Клиника *не участвует* в реализации программ ДМС (добровольное медицинское страхование).
- 2.8. Перечень и стоимость услуг, предоставляемых Пациенту в Клинике, указаны в Прейскуранте на медицинские услуги ООО «Бэст терапи» (перечне платных медицинских услуг с указанием цен в рублях), действующим на момент оказания услуг, который находится в доступном для Пациента месте – возле регистратуры или на информационном стенде.
- 2.9. В случае, если Пациенту потребуется оказание дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы его жизни, при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, то такие услуги оказываются Клиникой незамедлительно и без взимания платы.
- 2.10. График работы Исполнителя осуществляется по скользящему графику, утверждаемому главным врачом, информацию о котором можно получить в регистратуре Исполнителя, на его информационном стенде или интернет-сайте.
- 2.11. Прием врачей-специалистов осуществляется по скользящему графику, утверждаемому главным врачом. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности, графике работы врачей всех специальностей, работающих в Клинике, а также информация об уровне их профессионального образования и квалификации находится на информационном стенде Клиники.
- 2.12. В соответствии с Приказом Минздравсоцразвития РФ от 05.05.2012 № 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации» в Клинике создана Врачебная Комиссия в целях совершенствования организации оказания медицинской помощи, принятия решений в наиболее сложных и конфликтных случаях по вопросам профилактики, диагностики и лечения, определения трудоспособности граждан, осуществления оценки качества, обоснованности и эффективности лечебно-диагностических мероприятий, а также принятия решения по иным медицинским вопросам.
- 2.13. Врачебная Комиссия Клиники действует на основании «Положения о врачебной комиссии ООО «Бэст терапи» от «14» февраля 2022 г. Работа Врачебной Комиссии осуществляется еженедельно по утверждённому плану-графику, а также внепланово при возникновении необходимости в срочном решении задач, входящих в компетенцию Врачебной комиссии.
- 2.14. В Клинике соблюдается установленный руководителем Клиники порядок осуществления внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности. Он осуществляется в соответствии «Положением о внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности в ООО «Бэст терапи» «14» февраля 2022 г.
- 2.15. Вся информация, представленная в разделе 2 «Медицинская деятельность и график работы Клиники», отражена также на интернет-сайте Клиники по адресу: <http://besttherapy.ru/>.

3. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

- 3.1. Оказание медицинских услуг осуществляется в порядке предварительной записи на прием. Предварительная запись Пациента на прием осуществляется через регистратуру Клиники посредством телефонной и иной связи, включая возможность записи на прием через интернет-сайт Клиники по адресу: <http://besttherapy.ru/>.
Телефон регистратуры: +7 (8625)55-27-11
- 3.2. При желании Пациента получить медицинскую услугу в случае его непосредственного прихода в Клинику без предварительной записи на прием, Клиника примет Пациента с учетом действующего графика врачей-специалистов, установленной очереди и других организационных и технических возможностей.
- 3.3. При первичном обращении Пациента в Клинику с Пациентом заключается договор на оказание платных медицинских услуг, заводится амбулаторная карта пациента и другая

необходимая первичная медицинская документация. Пациенту необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт). Договор заключается в простой письменной форме в двух экземплярах по одному каждой из сторон. Также в клинике заводится медицинская карта, для оформления которой вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта. Пациент подписывает Согласие на обработку персональных данных и информированное добровольное согласие на оказание платных медицинских услуг.

- 3.4.** Заказчиком платных медицинских услуг может быть, как сам Пациент, так и иное физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в его пользу.
- 3.5.** Пациент или иное лицо, оплачивающее медицинские услуги в его пользу, обязаны оплатить предоставленные Клиникой медицинские услуги в сроки и в порядке, которые определены Договором на оказание платных медицинских услуг и (или) «Правилами оказания платных медицинских услуг в ООО «Бэст терапи», иными документами.
- 3.6.** В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному номеру телефона, указанному пациентом.
- 3.7.** Накануне визита администратор напоминает пациенту о времени приема. Если пациент не может явиться на прием в назначенное время, ему следует заранее, но не менее чем за 1 час до приема, предупредить об этом администратора по телефонам клиники. Клиника не несет ответственности за невозможность предупредить пациента об изменениях в приеме из-за выключенного телефона, из-за неверно указанного телефонного номера или в случае, если пациент не отвечает на звонок.
- 3.8.** Клиника не отправляет sms-оповещения и сообщения по электронной почте в целях соблюдения конфиденциальности посещения пациентом клиники.
- 3.9.** Пациенту следует прибыть в клинику за 15 минут до приема для надлежащего оформления документов и своевременного начала приема.
- 3.10.** При опоздании пациента на прием более чем на 15 минут, в целях создания благоприятных условий для других пациентов, врач или администратор имеет право перенести прием на другое время и дату, согласованные с пациентом и с лечащим врачом. Прием может быть осуществлен вне плана (не по расписанию) если есть свободное «окно».
- 3.11.** Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.
- 3.12.** Услуги Клиники являются платными. Оплата услуг осуществляется в кассе Клиники как за наличный расчет, так и с помощью банковской карты. Оплата оказанных услуг производится в рублях. Цены и структура прейскуранта могут корректироваться.
- 3.13.** Пациент оплачивает лечение после каждого приёма у врача за проделанные в данное посещение манипуляции по расценкам, указанным в прейскуранте, действующем на момент оплаты. Если у пациента имеется долг за оказанные услуги, Клиника оставляет за собой право отказать в оказании медицинских услуг до полного погашения долга. Последующее оказание медицинских услуг Пациенту оказывается при 100% предоплате.
- 3.14.** Общая стоимость лечения определяется согласно перечню оказанных услуг. Предварительная сумма, необходимая для проведения лечения является приблизительной сметой и может корректироваться в зависимости от результатов, полученных в ходе проведения дополнительных диагностических процедур, при изменении общего состояния здоровья пациента.
- 3.15.** Лечащий врач назначается главным врачом Клиники или выбирается Пациентом с учетом согласия врача. В случае требования пациента о замене лечащего врача главный врач Клиники

должен содействовать выбору Пациентом другого врача в соответствии с Приказом Минздравсоцразвития России от 26.04.2012 № 407н «Об утверждении Порядка содействия руководителем медицинской организации (ее подразделения) выбору пациентом врача в случае требования пациента о замене лечащего врача».

- 3.16.** В соответствии с действующим законодательством лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения Пациента, если это не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за Пациентом и лечения Пациента главный врач должен организовать замену лечащего врача.
- 3.17.** Клиника может отказаться от оказания Пациенту медицинской услуги в одностороннем порядке при условии наличия у Пациента способности выразить свою волю и отсутствия экстренных показаний для устранения угрозы жизни Пациента в случае возникновения одного и более из нижеперечисленных обстоятельств:
- невозможность обеспечить безопасность услуги;
 - возникновение медицинских противопоказаний для оказания услуги;
 - иная невозможность оказать медицинскую услугу.
- 3.18.** Клиника имеет право отказать Пациенту в приеме в случае его опоздания более чем на 15 (пятнадцать) минут по отношению к назначенному ему времени при отсутствии организационных и (или) технических возможностей для его приема. Любые изменения в графике приемов Пациента фиксируются в медицинской и (или) иной документации с указанием известных причин.
- 3.19.** В случае отказа Пациента после заключения договора от получения медицинских услуг договор на оказание платных медицинских услуг расторгается, при этом Пациент или иное лицо, оплачивающее медицинские услуги в его пользу, должны оплатить Клинике фактически понесенные ею расходы, связанные с исполнением обязательств по договору и стоимость фактически оказанных Пациенту услуг, если они не были оплачены ранее.
- 3.20.** Клиникой после исполнения договора выдаются Пациенту медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.
- 3.21.** Клиника имеет право только в исключительных случаях разрешить третьим лицам, сопровождающим Пациента, присутствовать в кабинете во время медицинского вмешательства, если, по мнению лечащего или главного врача, это не помешает обеспечению безопасности оказываемой медицинской услуги или с письменного согласия самого пациента.
- 3.22.** Клиника обязана по требованию Пациента или иного лица, оплатившего услуги в его пользу, выдать Справку об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы РФ по форме, установленной приказом Министерства здравоохранения РФ и Министерства РФ по налогам и сборам от 25.06.2001 № 289/БГ-3-04/256 «О реализации постановления Правительства РФ от 19.03.2001 г. № 201 «Об утверждении перечней медицинских услуг и дорогостоящих видов лечения в медицинских учреждениях РФ, лекарственных средств, суммы оплаты которых за счет собственных средств налогоплательщика учитываются при определении суммы социального налогового вычета».
- 3.23.** Амбулаторная карта пациента храниться в регистратуре Клиники в течение 5 лет, а далее она может быть сдана по решению экспертно-проверочной комиссии (ЭПК) Клиники, как в ее личный медицинский архив, так и в государственный архив, равно как и уничтожена в соответствии с законодательством РФ.
- 3.24.** На основании Приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации №947Н от 07.09.2020 «Об утверждении порядка системы документооборота в сфере охраны здоровья в части ведения медицинской документации в форме электронных документов», ведение медицинской документации пациента может осуществляться в электронном виде. По письменному заявлению пациента или его официального представителя, медицинская документация может дублироваться в бумажном виде.

- 3.25.** Пациент имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов. Прием заявления Пациента фиксируется в Журнале регистрации входящей документации. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. Время обработки такого запроса Клиникой не должно превышать 10 (десяти) рабочих дней, за исключением выдачи Пациенту медицинского заключения, которое надлежит оформить в срок до 3 (трех) рабочих дней после окончания медицинских мероприятий, необходимых для вынесения медицинского заключения.
- 3.26.** Затребованные пациентом медицинские документы выдаются ему на руки или направляются ему по почте. По почте документы отправляются только в том случае, если Пациент в своем заявлении выразил такое желание и указал точный почтовый адрес для отправки документов, а также, если заявление было принято непосредственно в Клинике, (а не поступило по почте), а также была проведена проверка документов, удостоверяющих личность, статус и полномочия заявителя. Выдача документов фиксируется в Журнале регистрации исходящей документации. Направление Пациенту запрошенных медицинских документов по электронной почте не допускается.
- 3.27.** Пациент либо его представитель имеют право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, на основании письменного запроса (форму запроса можно попросить в регистратуре Клиники). Рассмотрение письменного запроса пациента или его представителя о предоставлении медицинской документации для ознакомления (далее – письменный запрос) осуществляется руководителем Клиники или уполномоченным заместителем руководителя Клиники. Предварительная дата и время посещения пациентом или его представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией устанавливаются доводятся до пациента или его законного представителя в устной или письменной форме, исходя из пожелания пациента, отраженного в запросе.
- 3.28.** Максимальный срок ожидания пациентом (представителем) посещения кабинета для ознакомления с медицинской документацией с момента регистрации письменного запроса не должен превышать 30 дней.
- 3.29.** Ознакомление пациента или его представителя с медицинской документацией осуществляется в помещении Клиники, предназначенном для ознакомления с медицинской документацией, согласно графику работы данного помещения, который устанавливается руководителем Клиники с учетом графика работы Клиники и медицинских работников на основании Приказа. В Клинике установлен следующий график работы помещения для ознакомления с медицинской документацией: ***по средам с 9.00 до 15.00;***
- 3.30.** В помещении для ознакомления с медицинской документацией ведутся следующие учетные документы:
- Журнал предварительной записи посещений для ознакомления с медицинской документацией;
 - Журнал учета работы помещения для ознакомления с медицинской документацией.
- 3.31.** Пациенту или его представителю необходимо аккуратного и бережного обращаться с предоставленной для ознакомления медицинской документацией.
- 3.32.** При отсутствии у Пациента явных признаков угрозы жизни, медицинская помощь оказывается в форме неотложной помощи на общих основаниях с учетом специфики его заболевания(ий), состояния(ий). Врач при отсутствии организационно-технической или иной возможности оказания неотложной медицинской помощи также имеет право направить пациента в иную специализированную медицинскую организацию.
- 3.33.** При оказании медицинской помощи в экстренной и (или) неотложной формах, Клиника при необходимости имеет право вызвать бригаду скорой медицинской помощи, дабы Пациенту была оказана квалифицированная помощь профильных специалистов.

- 3.34. Пациент или иное лицо, находящееся на территории Клиники, при возникновении у него состояния, которое нуждается или, по его мнению, нуждается, в срочном медицинском вмешательстве должны обратиться к администратору Клиники или иному доступному лицу с просьбой оказания срочной (экстренной, неотложной, скорой) медицинской помощи. Администратор или иное лицо, к которому была обращена просьба, безотлагательно сообщит об этом любому врачу, находящемуся в ближайшей зоне доступа в текущий момент времени в независимости от его занятости, который сделает все возможное для оказания необходимой помощи. Пациент также может самостоятельно прибегнуть к вызову бригады скорой медицинской помощи.
- 3.35. Для вызова бригады скорой медицинской помощи следует набрать номер ее вызова или единый номер вызова экстренных оперативных служб:
- **Служба скорой медицинской помощи: 103** (набор с городской телефонной линии или с мобильного телефона) **или 03** (набор с городской телефонной линии);
 - **Единый номер вызова экстренных оперативных служб: 112.**

4. ИНФОРМАЦИЯ О ПРАВАХ И ОБЯЗАННОСТЯХ ПАЦИЕНТА ПРИ ПОЛУЧЕНИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

- 4.1. Пациент 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.
- 4.2. Вышеуказанная информация предоставляется Пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.
- 4.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Пациенту против его воли. Также Пациент может запретить передавать свою медицинскую информацию, в том числе своим родственникам, кроме случаев, предусмотренных законодательством РФ.
- 4.4. Сведения о факте обращения Пациента за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.
- 4.5. По требованию Пациента или его законного представителя Клиника в доступной для него форме предоставит информацию об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.
- 4.6. Все диагностические и лечебные мероприятия осуществляются только с согласия Пациента или его законного представителя на медицинское вмешательство за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ.
- 4.7. Вся информация для принятия Пациентом или его законным представителем такого решения будет предоставлена лечащим врачом или другими медицинскими работниками в доступной для него форме.
- 4.8. Пациент или его законный представитель имеют право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ.
- 4.9. При отказе от медицинского вмешательства Пациенту, одному из родителей или иному законному представителю лица в доступной для него форме должны быть разъяснены возможные последствия такого отказа.
- 4.10. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме, подписывается Пациентом,

одним из родителей или иным законным представителем, медицинским работником и содержится в медицинской документации Пациента. Такое согласие или отказ подписывается однократно в ходе лечения как комплексное ознакомление со спецификой предстоящего медицинского вмешательства. В дальнейшем, при необходимости повторного выполнения такой же манипуляции, информирование Пациента проводится в устной форме.

4.11. Важным является то, что отказ Пациента от диагностики или лечения может повлиять на правильность установленного диагноза, послужить причиной снижения эффективности либо полной неэффективности проведенного лечения, привести к осложнениям и ухудшениям патологического процесса.

4.12. Несоблюдение указаний Клиники (медицинского работника, предоставляющего медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой Пациенту медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии его здоровья.

4.13. Обязанности Пациента:

- соблюдать настоящие Правила;
- соблюдать режим работы Клиники;
- соблюдать правила поведения в общественных местах: громко не разговаривать, не шуметь, не распивать спиртные напитки, не употреблять наркотические средства, психотропные, токсические и новые потенциально опасные психоактивные вещества; не появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи; не употреблять нецензурную лексику; не пользоваться служебными телефонами без разрешения должностных лиц Клиники и т.п.;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских организациях;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- сообщить должностным лицам Клиники об обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (входить в лечебные кабинеты Клиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- соблюдать правила предосторожности при взаимодействии с источниками повышенной опасности (медицинское оборудование, изделия медицинского назначения, лекарственные препараты).
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- бережно относиться к имуществу Клиники;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;
- оказывать содействие Клинике в оказании качественной медицинской помощи и надлежащему исполнению Договора на оказание платных медицинских услуг и (или) «Правил оказания платных медицинских услуг в ООО «Бэст терапи»;
- информировать Клинику о необходимости отмены или изменении назначенного ему времени приема;
- соблюдать правила личной гигиены.
- во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

4.14. Иные права и обязанности Клиники и Пациента в процессе оказания медицинской помощи изложены в Договоре на оказание платных медицинских услуг и (или) в «Правилах оказания платных медицинских услуг в ООО «Бэст терапи». «Правила оказания платных медицинских услуг в ООО «Бэст терапи» являются локальным нормативным актом Клиники, который находится в доступной форме в доступном месте – на информационном стенде Клиники.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И КЛИНИКОЙ

- 5.1. Договором оказания платных медицинских услуг и «Правилами оказания платных медицинских услуг в ООО «Бэст терапи» предусмотрен претензионный характер разрешения споров с принятием на себя Пациентом дополнительного обязательства проходить стадию досудебного урегулирования спора и обращаться за судебной защитой при полном или частичном недостижении заявленных в претензии требований.
- 5.2. В случае конфликтных или иных сложных ситуаций и вопросов Пациент (представитель Пациента) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу или генеральному директору Клиники *по средам с 11.00 до 15.00*, а также в иное время, в случае их присутствия на рабочем месте. Обращение может быть осуществлено путем непосредственного прихода в Клинику или посредством телефонного звонка по номерам, указанным в п. 3.1 настоящих Правил. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия Пациента может быть дан устно в ходе личного приема. В противном случае обращение (претензия, заявление и прочее) подается в письменной форме, что фиксируется в Журнале регистрации входящей документации.
- 5.3. В случае необходимости проведения оценки качества и эффективности лечебно-диагностических мероприятий, Клиника проводит внутреннюю проверку качества оказанной медицинской помощи с участием Врачебной Комиссии Клиники в соответствии с «Положения о врачебной комиссии ООО «Бэст терапи» и (или) «Положением о внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности в ООО «Бэст терапи».
- 5.4. Письменный ответ Пациенту предоставляется в течение 10 дней со дня получения обращения или в разумный срок (в течение 30 дней) в случае обращения гражданина, не являющегося потребителем медицинских услуг Клиники.
- 5.5. Ответ должен содержать аргументированную информацию о признании/не признании Клиникой обоснованности претензии Пациента. В первом случае Пациенту предлагаются варианты удовлетворения претензии с подписанием соглашения об урегулировании споров. Во втором случае за Клиникой также остается право предложить Пациенту какие-либо варианты удовлетворения его претензии.
- 5.6. Ответ выдается Пациенту на руки или направляется ему по почте. По почте документы отправляются только в том случае, если Пациент в своем заявлении выразил такое желание и указал точный почтовый адрес для отправки документов, а также, если заявление было принято непосредственно в Клинике, (а не поступило по почте), а также была проведена проверка документов, удостоверяющих личность, статус и полномочия заявителя. Выдача ответа на претензию фиксируется в Журнале регистрации исходящей документации. В случае неявки Пациента для получения ответа в установленный срок, ответ может быть отправлен ему по почте по адресу, указанному им в обращении и (или) имеющемуся в информационной базе Клиники.
- 5.7. В дальнейшем может быть проведена и независимая экспертиза качества медицинской помощи при согласии на то Пациента, равно как и по его требованию.
- 5.8. Разногласие (спор, конфликт), в отношении которого стороны достигли соглашения, подлежит оформлению соглашения о досудебном урегулировании спора (претензии).

6. ПРЕДСТАВИТЕЛИ ПАЦИЕНТА

- 6.1. Права и обязанности несовершеннолетнего, недееспособного или ограниченного в дееспособности Пациента осуществляются от его имени его законным представителем, т.е. лицом, действующим от его имени в силу полномочия основанного на указании закона либо акте уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления.
- 6.2. В соответствии со статьями 26, 28 ГК РФ законными представителями несовершеннолетних граждан (в возрасте от 14 до 18 лет) являются их родители, усыновители или попечители, а в качестве законных представителей малолетних лиц (несовершеннолетние, не достигшие 14-ти лет) могут выступать их родители, усыновители и опекуны. В соответствии со статьей 30 ГК РФ законными представителями совершеннолетних лиц, ограниченных судом в дееспособными, являются их попечители. В соответствии со статьей 32 ГК РФ законными

представителями совершеннолетних лиц, признанных судом недееспособными являются их опекуны. Полномочия законных представителей подтверждаются документами, удостоверяющими их статус и полномочия.

- 6.3.** Права и обязанности совершеннолетнего и дееспособного Пациента могут осуществляться от его имени его представителем, т.е. лицом, действующим от его имени в силу полномочия, основанного на доверенности (статья 185 ГК РФ). В доверенности должен содержаться четкий перечень действий, на которые Пациент уполномочивает своего представителя. Доверенность должна быть нотариально оформлена.

7. МЕРЫ БЕЗОПАСНОСТИ В КЛИНИКЕ

- 7.1.** В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности работников клиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях запрещается:

- проносить в здания 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.);
- приходить в Клинику с животными;
- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения;
- курить на территории и у входных дверей Клиники;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов и из информационных папок;
- помещать на стендах объявления без разрешения руководства Клиники;
- производить фото- и видеосъемку, аудиозапись без предварительного разрешения руководства Клиники;
- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- запрещается доступ в здания и служебные помещения Клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из зданий и помещений Клиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

Составлено на 9 стр.