**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА**

**ООО «А ЭНД К» (ОГРН: 1197847096182)**

**ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ**

**Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», "О медицинском страховании граждан в Российской Федерации", "О защите прав потребителей", Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормативными актами.**

Правила внутреннего распорядка определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в ООО «Абриелль Энд Компани» (далее – ООО «А ЭНД К», Клиника «Абриелль», Клиника) при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими клиники, а также сотрудников клиники. Настоящие Правила являются обязательными для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

ООО «А ЭНД К» является коммерческой медицинской организацией, действующей на основании лицензии ЛО-78-01-009804 от 23.04.2019 на осуществление медицинской деятельности, не участвует в оказании медицинской помощи в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Все медицинские услуги являются платными и оказываются в соответствии с Прейскурантом медицинских услуг, действующим на дату оказания услуг и утвержденным Генеральным директором ООО «А ЭНД К». Право на получение медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в соответствии с п.3 ст. 79 ФЗРФ от 21.11.2011 г. №323 – ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», можно, обратившись в иную медицинскую организацию, которая осуществляет свою деятельность в сфере услуг ОМС и участвует в программах госгарантий https://spboms.ru/.

В ООО «А ЭНД К» внедрена система круглосуточного видеонаблюдения, в соответствии с требованиями Федерально Закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федерального Закона от 27.07.2006 «№ 152-ФЗ «О персональных данных», Конституции Российской Федерации, а также в связи с обеспечением мер по усилению антитеррористической и противопожарной безопасности.

Правила внутреннего распорядка для пациентов клиники ООО «А ЭНД К» являются организационным правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациентов в период посещения ими Клиники, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений — Пациентом (его представителем) и ООО «А ЭНД К».

За нарушение правил внутреннего распорядка Клиники, нарушителю (пациенту, посетителю) может быть отказано в предоставлении медицинских услуг на основании:

• Федерального закона от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

• Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

• Постановления Правительства Российской Федерации от 16.04.2012 г. № 291 «О лицензировании медицинской деятельности»;

• Постановления Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

Факт ознакомления с Правилами внутреннего распорядка для пациентов подтверждается пациентом путем проставления подписи в договоре об оказании платных медицинских услуг.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах

Клиники, на сайте ООО «А ЭНД К» в сети «Интернет» на сайте www. abriell. ru

Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

* **ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ;**
* **ГРАФИК РАБОТЫ ООО «А ЭНД К»;**
* **ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРЕЧНЕ ВИДОВ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДКЕ ИХ ОКАЗАНИЯ;**
* **ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ В ООО «А ЭНД К»;**
* **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА;**
* **ЛЕЧАЩИЙ ВРАЧ;**
* **ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА;**
* **ПОРЯДОК ПРЕБЫВАНИЯ В СТАЦИОНАРЕ;**
* **ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ ООО «А ЭНД К»;**
* **ПОРЯДОК ОЗНАКОМЛЕНИЯ С МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ, ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ;**
* **ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК ДЛЯ ВОЗМЕЩЕНИЯ НДФЛ;**
* **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ НА НАРУШЕНИЯ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ;**
* **ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ;**
* **ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**

1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ:

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

* **Медицинская услуга** – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение;
* **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;
* **Пациент** – физическое лицо, которому оказывается медицинская услуга 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, для которого клиника не является местом работы;
* **Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет** (не являющиеся пациентами клиники) могут находиться в зданиях и служебных помещениях клиники только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).
* **Лечащий врач** – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской услуги в период его нахождения в Клинике.

2. ГРАФИК РАБОТЫ КЛИНИКИ «АБРИЕЛЛЬ»:

Расписание работы кабинетов и врачей Клиники «Абриелль» утверждается Генеральным директором Клиники, публикуется на сайте Клиники и предоставляется пациентам без ограничений по первой просьбе.

Часы работы Клиники «Абриелль»: ежедневно с 09:00 до 21:00;

Часы работы стационара Клиники эстетической хирургии «Абриелль»: ежедневно, круглосуточно.

Адрес ООО «А ЭНД К»: Санкт-Петербург, Средний проспект В.О., дом 85, литер У, пом. 55Н;

Телефоны: 8-800-505-58-90; 8 (812) 677-69-30; 8 (921) 99-22-335, e-mail: info@abriell.ru; abrielmed@yandex.ru.

График приема пациентов руководителем ООО «А ЭНД К» и иными уполномоченными лицами:

Прием пациентов Главным врачом Клиники осуществляется каждый первый и третий вторник месяца с 17-00 до 20-00 по предварительной записи;

Прием пациентов Генеральным директором ООО «А ЭНД К» осуществляется каждый второй и четвертый понедельник месяца с 10.00 до 12.00, по предварительной записи;

Прием пациентов Исполнительным директором ООО «А ЭНД К» осуществляется по средам с 10.00 до 12.00 по предварительной записи;

Прием пациентов Юристом ООО «А ЭНД К» осуществляется по четвергам с 15.00 до 17.00 по предварительной записи;

График приема пациентов медицинскими работниками:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Место приема | День приема | Начало приема | Окончание приема |
| Кабинет амбулаторно-консультативный -рентгенолога | Пластический хирург, челюстно-лицевой хирург | вторник, четверг, пятница | 10.0010.00 | 17.3020.00 |
| Хирург | понедельник | 15.00 | 20.00 |
| Врач кардиолог | вторник, четверг | 18.00 | 20.00 |
| Сердечно-сосудистый хирург | среда | 10.00 | 14.00 |
| Врач терапевт | понедельник | 10.00 | 14.00 |
| Кабинет гинеколога- УЗИ диагностики-дерматовенеролога - рентгенолога | Врач гинеколог | вторник | 10.00 | 14.00 |
| Врач ультразвуковой диагностики | четверг | 15.00 | 20.00 |
| Врач дерматовенеролог | среда, пятница | 10.00 | 20.00 |
| Консультативный кабинетврача оториноларинголога |   | среда - пятница | 15.0010.00 | 20.0014,00 |
| Кабинет косметологии | Врач косметолог | понедельник, вторник, четверг, воскресенье | 10.00 | 20.00 |
| Врач физиотерапевт | среда, суббота | 10.00 | 15.00 |
| Медицинский массаж | среда, суббота | 16.00 | 20.00 |
| Амбулаторная перевязочная |  | ежедневно  | 10.00 | 20.00 |
| Процедурный кабинет  | Забор крови | ежедневно | 10.30 | 13.00 |
| В/в, в/м инъекции | ежедневно | 8.00 | 10.00 |
| Инъекционная косметология | ежедневно | 13.30 | 20.00 |
| Перевязочная стационарная |  | ежедневно | 10.00 | 20.00 |
| Кабинет трансфузиологии,заготовки и хранения крови |  | ежедневно | 10.00 | 20.00 |

3. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРЕЧНЕ ВИДОВ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДКЕ ИХ ОКАЗАНИЯ:

Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителя» от 07.02.2002 г. № 2300-1; Постановлением Правительства РФ от 13.01.96 г. № 27 «Об утверждении правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинским учреждением»; Уставом ООО «А ЭНД К» и выданной лицензией на оказание медицинских услуг;

Платные услуги предоставляются по ценам в соответствии с действующим прейскурантом, утверждённым Генеральным директором ООО «А ЭНД К»;

Информация о видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению Клиникой, а также порядок и условия их предоставления размещены на сайте, информационном стенде Клиники и предоставляются пациенту по первому требованию;

Расчеты с пациентами за оказание медицинских услуг осуществляются путем внесения денежных средств в кассу Клиники, посредством оплаты услуг банковской картой через терминал или перечисления денежных средств по реквизитам Клиники.

4. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ В ООО «А ЭНД К»:

* Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема руководителя Организации и его заместителями, пациент может получить у администратора ООО «А ЭНД К»;
* Для получения медицинской услуги пациент должен лично или по телефону обратиться к администратору ООО «А ЭНД К» и записаться на консультацию к врачу или специалисту. Прием осуществляется только по предварительной записи;

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03;

* За 15 минут до назначенного времени, пациенту необходимо явиться на прием для заполнения первичных документов и получения консультации;
* При невозможности посетить врача или специалиста в назначенное время необходимо отменить или перенести запись на консультацию, заблаговременно позвонив администратору;
* Запись пациента на операцию возможна исключительно, после консультации с врачом (специалистом) ООО «А ЭНД К»;
* Пациент должен посещать врача (специалиста) в соответствии со временем предварительной записи;
* При опоздании пациента на прием более, чем на 15 (Пятнадцать) минут, врач (специалист) вправе поменять очередность приема и принять другого пациента, передвинув время приема опоздавшего на более позднее или другой день;
* ООО «А ЭНД К» оставляет за собой право переноса сроков приема Пациента по объективным причинам, о чем обязуется уведомить пациента;
* Пациент имеет право забронировать дату обращения для предоставления медицинской услуги, в том числе операции, только при условии внесения предоплаты, в размере 10 % от общей суммы, подлежащей оплате. Предоплата должна быть внесена не позднее 5 рабочих дней до даты предоставления услуги. При невнесении предоплаты в указанный срок, бронь аннулируется.
* При первичном обращении администратором заводится медицинская карта, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, адрес регистрации на основании документов, удостоверяющих личность. Также указываются контактные телефоны. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет администратором или медицинским работником. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Клиники без согласования с руководством ООО «А ЭНД К»;
* При обращении за медицинской помощью пациент дает свое письменное добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством РФ, являющееся неотъемлемым приложением к договору об оказании платный медицинских услуг;
* Фотографии выполненные до и после операции являются собственность Клиники и не подлежат передаче Пациенту, при этом операции выполняются только при условии выполнения указанных фотографий, о чем Пациент уведомляется в информированном согласии;
* Пациент предоставляет врачу всю известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, первичную медицинскую документацию диагностических исследований (если проводились);
* В соответствии с требованиями статьи 9 ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ пациент дает письменное согласие на обработку его персональных данных сотрудниками ООО «А ЭНД К»;
* В соответствии с требованиями Федерального Закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ (ред. от 03.08.2018) «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» с пациентом заключается Договор об оказании платных медицинских услуг, устанавливающий правовые отношения между пациентом;
* Если в процессе осмотра, перед операцией или проведения операции обнаружилась необходимость изменить состав процедуры, с пациентом подписывается дополнительное соглашение, в котором окончательно согласоваться цена на операцию.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА:

**5.1. Пациент имеет право на:**

* Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в предоставлении медицинской услуги;
* Выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
* Профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
* Получение консультаций врачей-специалистов;
* Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
* Получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего 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;
* 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;
* Получение питания, в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
* Защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
* Возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи;
* Допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
* Допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях – на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации;
* Предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства в соответствии с законодательными актами РФ;
* Получать, на основании письменного заявления отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

**5.2. Пациент обязан:**

* Произвести полную и своевременную оплату услуг, предусмотренных договором об оказании платных медицинских услуг;
* Соблюдать режим работы ООО «А ЭНД К»;
* Соблюдать правила внутреннего распорядка ООО «А ЭНД К» для пациентов и правила поведения в общественных местах;
* Соблюдать требования пожарной безопасности;
* Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход на территорию Клиники в сменной обуви или бахилах);
* Выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской услуги;
* Не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
* Соблюдать рекомендуемую врачом диету;
* Принимать новые лекарственные препараты только после согласования с Лечащим врачом;
* Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской услуги;
* Представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
* Бережно относиться к имуществу Клиники;
* При причинении ущерба имуществу ООО «А ЭНД К» виновное лицо обязано по требованию Клиники возместить, либо стоимость ремонта поврежденного имущества (включая стоимость запасных частей), либо стоимость поврежденного имущества с учетом амортизационного износа;
* При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
* Соблюдать правила запрета курения в Клинике;
* Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
* Своевременно обращаться за медицинской помощью;
* Находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в ООО «А ЭНД К»;
* 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 осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
* Подписать информированное согласие на медицинское вмешательство;
* Немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
* В период пребывания в стационаре осуществлять прием лекарственных препаратов, назначенных пациенту в период амбулаторного лечения, только после согласования с лечащим врачом**;**
* Не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и сотрудников Клиники;
* Соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники «Абриелль».

**5.3. 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 сотрудников 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.);
* Находиться в служебных помещениях клиники без разрешения;
* Потреблять пищу в коридорах и других помещениях Клиники;
* 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;
* 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;
* Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации клиники;
* Выполнять в помещениях клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях клиники в иных коммерческих целях;
* Находиться в помещениях клиники в верхней одежде, грязной обуви;
* Запрещается доступ в здание и помещения 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 Клиники и/или с помощью правоохранительных органов;
* Проносить на территорию Клиники любые продукты питания;
* Использовать электронагревательные приборы, плитки, кипятильники, электрические чайники, утюги, телевизоры и пр. электробытовую технику;
* Покидать палату во время врачебного обхода, выполнения назначений и процедур;
* В случае возникновения у пациента необходимости покинуть Клинику, он должен оповестить об этом лечащего или дежурного врача, и оформить уход заявлением, подписанным лечащим врачом.

6. ЛЕЧАЩИЙ ВРАЧ:

* Организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
* предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента;
* Предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте вовремя и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
* При необходимости приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам, созывает консилиум врачей;
* Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи;
* Лечащий врач по согласованию с Генеральным директором клиники может 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.

7. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА:

* При получении медицинской услуги пациент имеет право на получение полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии своего здоровья;
* Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами ООО «А ЭНД К»;
* Информация должна содержать сведения о результатах обследования, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного медицинского вмешательства и возможных осложнениях;
* В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации;
* Информация о состоянии здоровья пациента не сообщается по телефону, в том числе членам семьи пациента, без письменного согласия об этом с назначением лица, которому должна быть передана такая информация в договоре об оказании платных медицинских услуг;
* 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;
* Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

8. ПОРЯДОК ПРЕБЫВАНИЯ ПАЦИЕНТА В СТАЦИОНАРЕ:

* После проведения сложных хирургических манипуляций под общей анестезией (наркозом) пациенты пребывают в стационаре;
* Стоимость пребывания в стационаре устанавливается на основании прейскуранта ООО «А ЭНД К». Оплата производится из расчета пребывания в палате до 6 часов, с 6 до 12 часов и посуточно.
* Время выезда Пациента из палаты при суточном размещении – 12 часов дня.
* Пациент имеет право задержаться в палате, оплатив время пребывания дополнительно;
* В случае задержки пациента в палате на срок от 30 минут до 4 часов, оплате подлежит половина стоимости, подлежащей оплате за сутки;
* В случае задержки пациента в палате на срок более 4 часов, оплате подлежит полная стоимость размещения в палате за сутки.

9. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ:

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

* При условии нахождения пациента в стационаре более 24 часов, пациент имеет право принимать посетителей, начиная со второго дня пребывания в стационаре, ежедневно с 14:00 до 19:00;
* Одновременно к пациенту допускается не более двух посетителей;
* Посетителям в палате разрешено находится не более 1 часа, если нет дополнительных указаний от лечащего врача;
* Дети до 14 лет для посещения не допускаются, если нет дополнительных указаний от лечащего врача;
* Самовольное оставление пациентом стационара расценивается, как отказ от медицинской услуги с соответствующим оформлением документов;
* За принесенные посетителями ценные вещи Клиника ответственности не несет;
* Посещение осуществляется в сменной обуви или бахилах, верхняя одежда сдается в гардероб;
* В Клинике необходимо соблюдать тишину и покой.

10. ПОРЯДОК ОЗНАКОМЛЕНИЯ С МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ, ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ:

* Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации о ней у других специалистов;
* Для ознакомления с медицинской документацией пациенту необходимо подать соответствующее письменное заявление;
* Заявление (Приложение № 1 к настоящим Правилам) может быть подано непосредственно в помещении Клиники, направлено заказным письмом в адрес ООО «А ЭНД К» или по e-mail: info@abriell.ru; abrielmed@yandex.ru.;
* В течение 30 (Тридцать) рабочих дней со дня, следующего за днем получения ООО «А ЭНД К» письменного заявления пациента, администратор Клиники, по предварительному согласованию с пациентом записывает его на ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны;
* Запись на ознакомление производится с учетом графика работы помещения, выделенного для ознакомления пациента с медицинской документацией, в соответствии с требованиями Приказа Министерства здравоохранения РФ от 29.06.2016 № 425н;
* Режим работы помещения для ознакомления пациента с медицинской документацией утвержден Приказом ООО «А ЭНД К» № 13-01/18 от 11.01.2018;
* График работы помещения, выделенного для ознакомления с медицинской документацией:

|  |  |
| --- | --- |
| Понедельник: | С 9:00 до 11:00 |
| Среда: | С 9:00 до 11:00 |
| Пятница: | С 9:00 до 11:00 |

* Пациент имеет право получить копии медицинских документов отражающих состояние его здоровья, на основании письменного заявления (Приложение № 2 к настоящим Правилам), образец которого предоставляется администрацией Клиники, с указанием обратного адреса,
* Копии медицинских документов, справки о получении услуг Клиники и выписки из медицинских карт предоставляются администрацией Клиники в течение 10 (Десяти) рабочих дней со дня, следующего за днем получения ООО «А ЭНД К» письменного заявления пациента, путем вручения копий документов пациенту лично, либо направления по адресу, указанному в заявлении.

11. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК ДЛЯ ВОЗМЕЩЕНИЯ НДФЛ:

По требованию пациента ООО «А ЭНД К» выдается справка об оплате медицинских услуг по форме, утвержденной совместным приказом МНС России и Минздрава России от 25.07.2001 № 289/БГ-3-04/256, с целью предоставления справки в налоговые органы и возмещения НДФЛ.

Для получения справки по форме Минздрава России на возмещение НДФЛ из бюджета необходимо предоставить следующие документы:

* Заявление по форме (Приложение № 3 к настоящим Правилам) можно получить у администраторов ООО «А ЭНД К»);
* Копии договора об оказании платных медицинских услуг с приложениями и кассовых чеков, подтверждающих факт оплаты;
* Копия паспорта (все страницы);
* Копия свидетельства о присвоении ИНН;
* Скан-копии указанных документов возможно направить по электронной почте Клиники.
* Срок изготовления справки составляет 10 (Десять рабочих дней) с момента получения заявления.
* Согласно п. 7 ст. 78 НК РФ заявление о зачете или о возврате суммы излишне уплаченного налога может быть подано в течение трех лет со дня уплаты указанной суммы.

12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ НА НАРУШЕНИЯ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ:

* В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил, сотрудники ООО «А ЭНД К» вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации;
* Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Клиники, неисполнение законных требований сотрудников Клиники, причинение морального вреда сотрудникам ООО «А ЭНД К», причинение вреда деловой репутации Клиники, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации;
* За нарушение правил внутреннего распорядка, правил санитарно-противоэпидемического режима и санитарно-гигиенических норм Пациент (посетитель) может быть привлечен к административной и гражданской ответственности в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации;
* При несоблюдении настоящих Правил, пациенту может быть отказано в предоставлении медицинских услуг.

13. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ:

* Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"; Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации от 02.05.2006г. 59-ФЗ.»;
* В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию клиники согласно графику приема граждан или обратиться к администрации клиники с претензией, составленной в письменном виде, либо путем направления претензии в адрес ООО «А ЭНД К» или на электронную почту Клиники, с приложением подтверждающих документов;
* Претензионный порядок является обязательным;
* Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом;
* В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться;
* Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату;
* В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии;
* Письменное обращение, претензия, поступившая в адрес Клиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом;
* Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию клиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

14. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ:

* Настоящие Правила обладают одинаковой юридической силой для всех без исключения лиц, пользующихся услугами ООО «А ЭНД К».
* Клиника «Абриелль», а также пациенты или законные представители, несут обязательства по соблюдению Правил внутреннего распорядка Клиники.