

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор ООО «АэндК»
М.Г. Левицкая



**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
общества с ограниченной ответственностью
«АБРИЕЛЛЬ ЭНД КОМПАНИ» (ООО «АэндК»)
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 «АэндК», «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 «АэндК» является коммерческой медицинской организацией, действующей на основании лицензии ЛО-78-01-011473 от 08.02.2021 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 «АэндК». Право на получение медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в соответствии со ст. 79 федерального закона РФ от 21.11.2011 № 323 – ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» реализуется в рамках обращения в иные медицинские организации, которые осуществляют свою деятельность в сфере услуг ОМС и участвуют в программах госгарантий <https://spboms.ru/>.

В Клинике внедрена система круглосуточного видеонаблюдения, в соответствии с требованиями Федерального 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 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 «АэндК».

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

- Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Постановления Правительства Российской Федерации от 16.04.2012 № 291 «О лицензировании медицинской деятельности»;
- Постановления Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

Факт ознакомления с Правилами внутреннего распорядка для пациентов подтверждается пациентом путем подписания договора об оказании платных медицинских услуг.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах Клиники, на сайте ООО «АэндК» в сети «Интернет» на сайте www.abriell.ru

Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- **ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ;**
- **ГРАФИК РАБОТЫ КЛИНИКИ;**
- **ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРЕЧНЕ ВИДОВ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДКЕ ИХ ОКАЗАНИЯ;**
- **ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ В ООО «АэндК»;**
- **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА;**
- **ЛЕЧАЩИЙ ВРАЧ;**
- **ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА;**
- **ПОРЯДОК ПРЕБЫВАНИЯ В СТАЦИОНАРЕ;**
- **ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ ООО «АэндК»;**
- **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» (ООО «АэндК»): ежедневно с 09:00 до 21:00;

Часы работы стационара Клиники: ежедневно, круглосуточно.

Адрес общества с ограниченной ответственностью «Абриелль энд Компани»: Санкт-Петербург, Средний проспект В.О., дом 85, литер У, пом. 55Н;

Телефоны: 8-800-505-58-90; Тел: 677-69-30, +7 (981) 187-87-87, e-mail: info@abriell.ru; abriellmed@yandex.ru.

График приема пациентов руководителем ООО «АэндК» 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 «АэндК» осуществляется каждый второй и четвертый понедельник месяца с 10.00 до 12.00, по предварительной записи;

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

Прием пациентов Руководителем юридического отдела ООО «АэндК» 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	Пластический хирург, челюстно-лицевой хирург	Вторник,	10.00	17.30
		Четверг,	10.00	17.30
		Пятница	10.00	20.00
	Хирург	Понедельник	15.00	20.00
	Врач кардиолог	Вторник,	18.00	20.00
	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	Врач гинеколог	Вторник	10.00	14.00
	Врач ультразвуковой диагностики	Четверг	15.00	20.00
	Врач дерматовенеролог	Среда, Пятница	10.00 10.00	20.00 20.00
Консультативный кабинет врача оториноларинголога		Среда, Пятница	15.00 10.00	20.00 14.00
	Врач косметолог	Понедельник, Вторник, Четверг, Воскресенье	10.00 10.00 10.00 10.00	20.00 20.00 20.00 20.00
Кабинет косметологии	Врач физиотерапевт	Среда, Суббота	10.00 10.00	15.00 15.00
	Медицинский массаж	Среда, Суббота	16.00 16.00	20.00 20.00
			Ежедневно	10.00
Амбулаторная перевязочная		Ежедневно	10.00	20.00
Процедурный кабинет	Забор крови	Вторник,	09.00	13.00
	В/в, в/м инъекции	Четверг	13.00	20.00
	Инъекционная косметология	Понедельник, Среда, Суббота, Воскресенье	10.00 10.00 10.00 10.00	20.00 20.00 20.00 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 № 2300-1; Постановлением Правительства РФ от 13.01.96 № 27 «Об утверждении правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинским учреждением»; Уставом ООО «АэндК» и выданной лицензией на оказание медицинских услуг;

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

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 «АэндК»:

- 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 «АэндК»;
 - Для получения медицинской услуги пациент должен лично или по телефону обратиться к администратору ООО «АэндК» 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 «АэндК»;
 - 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 «АэндК» 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 первом 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. Самовольный вынос медицинской карты из Клиники без согласования с руководством ООО «АэндК» категорически не разрешается;
 - 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 платных медицинских услуг;
 - Фотографии выполненные до и после операции являются собственностью 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 «АэндК»;
 - В соответствии с требованиями Федерального Закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «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 согласовывается 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;
- При заключении договора на оказание медицинских услуг Пациент имеет право на информирование ООО «АэндК» о своих религиозных традициях и предпочтениях, для возможности предоставления ему максимально комфортных условий при пребывании Пациента в ООО «АэндК»;
- Выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011 № 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 «АэндК»;
- Соблюдать правила внутреннего распорядка ООО «АэндК» 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 «АэндК» 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 «АэндК»;
- 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».
- В соответствии со ст. 27 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» Граждане обязаны заботиться о сохранении своего здоровья. Граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.

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 Клиники;
 - 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 «АэндК»;
- 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 «АэндК».
- Время выезда Пациента из палаты при суточном размещении после местной анестезии – 9 часов утра.
- Время выезда Пациента из палаты при суточном размещении после общей анестезии – 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 (релевантное условие: отсутствие запрещающих на то нормативных актов государственного органа, иного надзорного ведомства или распоряжения генерального директора или главного врача Клиники);
- Одновременно к пациенту допускается не более двух посетителей;
- Посетителям в палате разрешено находиться 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 КОПИЙ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ЕГО ЗАКОННОМУ ПРЕДСТАВИТЕЛЮ:

1. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, получать копии медицинских документов и выписки из них;
2. Для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них пациент либо его законный представитель представляет запрос о предоставлении медицинских документов (их копий) и выписок из них на бумажном носителе (при личном обращении или по почте), либо в электронной форме, который составляется по форме (Приложение № 1 к настоящим Правилам) и содержит:
 - 1) сведения о пациенте:
 - а) фамилия, имя, отчество (при наличии);
 - б) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;
 - в) адрес места жительства (места пребывания);
 - г) почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений и (в случае, если имеется) номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии);
 - 2) в случае обращения от имени пациента его законного представителя - сведения о законном представителе, указанные в подпункте 1 настоящего пункта;
 - 3) наименования медицинских документов (их копий) или выписок из них, отражающих состояние здоровья пациента, которые пациент либо его законный представитель намерен получить, и период, за который он намерен их получить;
 - 4) сведения о способе получения пациентом (его законным представителем) запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них (для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них на бумажном носителе - при личном обращении или по почте;
 - 5) дату подачи запроса и подпись пациента либо его законного представителя (для письменного запроса).
3. В случае направления запроса пациентом либо его законным представителем о предоставлении оригиналов следующих медицинских документов пациенту, либо его законному представителю предоставляется их копия или выписка из них:
 - 1) медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях;
 - 2) медицинская карта стационарного больного.

4. При подаче запроса лично, а также при личном получении медицинских документов (их копий) и выписок из них пациент либо его законный представитель предъявляет документ, удостоверяющий личность.

Законный представитель пациента дополнительно предъявляет документ, подтверждающий его статус.

В случае выбора способа получения пациентом (его законным представителем) запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них по почте соответствующие медицинские документы (их копии) или выписки из них направляются заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении.

5. В случае отсутствия в запросе сведений, указанных в пункте 2, и (или) документа, подтверждающего статус законного представителя, медицинская организация в письменной или электронной форме информирует об этом пациента либо его законного представителя в срок, не превышающий 14 дней со дня регистрации в медицинской организации запроса.

6. Предоставление пациенту либо его законному представителю копий медицинских документов и выписок из них на бумажном носителе осуществляется в количестве одного экземпляра.

Запись о предоставлении пациенту либо его законному представителю копий медицинских документов или выписок из медицинских документов вносится в медицинские документы пациента.

7. Максимальный срок выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них с момента регистрации в медицинской организации запроса не должен превышать 30 дней.

8. Выписка из медицинских документов на бумажном носителе оформляется в произвольной форме с проставлением штампа медицинской организации или на бланке медицинской организации, подписывается врачом, заверяется печатью медицинской организации, в оттиске которой должно идентифицироваться полное наименование медицинской организации, соответствующее наименованию, указанному в ее учредительных документах (уставе), и выдается пациенту (его законному представителю).

9. Копии медицинских документов, изготавливаемые на бумажном носителе методом ксерокопирования, заверяются на последней странице отметкой "Копия верна", подписью ответственного медицинского работника с указанием его фамилии, инициалов, должности и даты выдачи копии, а также печатью (при наличии), на оттиске которой должно идентифицироваться полное наименование медицинской организации, соответствующее наименованию, указанному в ее учредительных документах (уставе).

Работник медицинской организации, на которого возложены функции по предоставлению пациенту либо его законному представителю медицинских документов (их копий) и выписок из них, осуществляет:

1) регистрацию запросов в день их поступления в медицинскую организацию;

2) хранение поступивших запросов;

3) оформление копий медицинских документов;

4) выдачу медицинских документов (их копий) и выписок из них, а также направление электронных документов;

5) ведение, в том числе в электронной форме, журнала приема запросов и выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них (далее - журнал).

10. Факт выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них фиксируется записью в журнале, которая должна содержать:

1) сведения о пациенте, указанные в подпункте 1 пункта 2;

2) в случае обращения от имени пациента его законного представителя - сведения о законном представителе;

3) дату подачи запроса и дату выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них или дату направления медицинских документов (их копий) и выписок из них в форме электронных документов, а также адрес электронной почты пациента или его законного представителя;

4) наименование выданного документа с указанием его типа: копия, выписка (в случае выдачи копий медицинских документов и выписок из них указывается период времени, за который они выданы);

5) подпись пациента либо его законного представителя о получении медицинских документов (их копий) и выписок из них (за исключением случаев направления медицинских документов (их копий) и выписок из них заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении, либо в форме электронных документов);

6) сведения о медицинском работнике, который произвел выдачу (направление) медицинских документов (их копий) и выписок из них (фамилия, инициалы, должность), и его подпись.

Для ознакомления с оригиналами медицинской документации пациенту необходимо подать соответствующее письменное заявление;

• Заявление может быть подано непосредственно в помещении Клиники, направлено заказным письмом в адрес ООО «АэндК» или по e-mail: info@abriell.ru; abrielmed@yandex.ru;

- В течение 30 календарных дней со дня, следующего за днем получения ООО «АэндК» письменного заявления пациента, администратор Клиники по предварительному согласованию с пациентом записывает его на ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья;
- 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 локальными актами ООО «АэндК»;
- График работы помещения, выделенного для ознакомления с медицинской документацией:

Понедельник:	С 9:30 до 11:00
Среда:	С 9:30 до 11:00
Пятница:	С 9:30 до 11:00

11. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК ДЛЯ ВОЗМЕЩЕНИЯ НДС:

По требованию пациента ООО «АэндК» 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 НДС.

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

- Заявление по форме (Приложение № 2 к настоящим Правилам) можно получить у администраторов ООО «АэндК»;
- 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 ЗА НАРУШЕНИЯ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ:

- В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил, сотрудники ООО «АэндК» 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 «АэндК», 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 соответствии 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 «АэндК» 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 которое 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 «АэндК».
- Клиника «Абриелль», а также пациенты или законные представители, несут обязательства по соблюдению Правил внутреннего распорядка Клиники.

ОБРАЗЕЦ
ПИСЬМЕННОГО ЗАПРОСА ОБ ОЗНАКОМЛЕНИИ С МЕДИЦИНСКОЙ
ДОКУМЕНТАЦИЕЙ/ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ КОПИЙ МЕДИЦИНСКОЙ
ДОКУМЕНТАЦИИ

Кому	Генеральному директору ООО «АэндК» Левицкой Марии Григорьевне
От (ФИО полностью)	
Реквизиты документа, удостоверяющего личность	
Адрес места жительства (места пребывания)	
Почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений и (в случае, если имеется)	
В случае обращения от имени пациента его законного представителя - сведения о законном представителе, документ, подтверждающий полномочия представителя	
Наименования медицинских документов (их копий) или выписок из них, отражающих состояние здоровья пациента, которые пациент либо его законный представитель намерен получить, и период, за который он намерен их получить	
Сведения о способе получения медицинских документов (ознакомление с оригиналами/ выдача копии, выдача выписки)	
Телефон	
e-mail	

Дата

Подпись

ФИО

ОБРАЗЕЦ ЗАЯВЛЕНИЯ
О ВЫДАЧЕ СПРАВКИ НА ВОЗМЕЩЕНИЕ НДС

Кому	Генеральному директору ООО «АэндК» Левицкой Марии Григорьевне
От	
Паспорт (серия, номер)	
Выдан	
Дата выдачи	
Код подразделения	
Адрес регистрации	
Адрес фактического проживания	
Телефон	
e-mail	

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу подготовить справку об оказанных мне медицинских услуг в ООО «АэндК» по договору № _____ от _____ на общую сумму _____ рублей _____ копеек, для предоставления в налоговую инспекцию по форме Минздрава России на право возмещения НДС 13% за _____ год.

Справку _____ прошу _____ оформить _____ на _____ налогоплательщика:
_____ (Ф.И.О., степень родства)

ИНН налогоплательщика _____
(Налогоплательщиком может выступать как сам пациент, так и его супруг(а), отец(мать), дочь(сын))

Приложения:

- копия паспорта главная страница+прописка пациента
- копия свидетельства ИНН налогоплательщика

Справку прошу вручить лично или направить заказным письмом с уведомлением по адресу:

(почтовый индекс, адрес)

Дата _____

Подпись _____ Ф.И.О. _____