

«Утверждаю»

Генеральный директор ООО «Студия-С»

Тумасян О.Р.

«01» сентября 2023г.



**ООО «Студия-С»**

г. Санкт-Петербург

01 сентября 2023 г.

# **Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг в ООО «Студия-С»**

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, КоАП, Федеральными законами:

- Гражданским Кодексом Российской Федерации;
- от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей",
- от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»,
- от 27 июля 2006г. №152-ФЗ «О персональных данных»;
- от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,
- от 23.02.2013 N 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака";
- от 31 июля 2020 г. N 303-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросу охраны здоровья граждан от последствий потребления никотин содержащей продукции"
- от 30.12.2001 N 195-ФЗ "Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях"
- от 29.06.2016 приказом Минздрава России N 425н "Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента"
- от 12 ноября 2021 г. Приказ Министерства здравоохранения РФ N 1050н "Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента"
- от 31 июля 2020 г. Приказ Министерства здравоохранения РФ. N 786н "Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях".

- от 18.02.2021 Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации № 109н "О внесении изменений в Порядок оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях, утвержденный приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31 июля 2020 г. № 786н"

- Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 г. «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», N 736

- Уставом медицинской организации ООО «Студия-С»,

- Иными нормативно-правовыми актами.

Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов и посетителей в ООО «Студия-С» при получении медицинских услуг, разработаны с целью создания благоприятных условий для получения медицинской помощи надлежащего качества, повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления в уголке потребителя, а также на сайте ООО «Студия-С», АДРЕС САЙТА: [www.studio-s.spb.ru](http://www.studio-s.spb.ru)

## **2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

Пациент имеет право на:

- на уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

- на выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ;

- на перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя учреждения при наличии согласия другого врача;

- профилактику, диагностику, лечение в медицинской организации, в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

- получение консультаций врачей-специалистов;

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;

- защиту сведений, составляющих врачебную тайну пациента, а также персональных данных пациента;
- на отказ от медицинского вмешательства, госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов. Порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них осуществляются в соответствии с приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации (Минздравсоцразвития России) от 29.06.2016 N 425н "Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента" Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, в том числе копии медицинской карты амбулаторного больного, результаты анализов, без согласия гражданина или его законного представителя допускается в соответствии с п. 4. ФЗ от 21.11.2011г. №323-ФЗ. Медицинские заключения должны быть выданы в срок, не превышающий 3 рабочих дней после окончания медицинских мероприятий. Сведения о выдаче гражданину справки, медицинского заключения либо их дубликатов вносятся в медицинскую документацию пациента.
- на обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- на обращение с жалобой к должностным лицам учреждения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- на получение платных медицинских услуг в любом другом медицинском учреждении по выбору пациента (ст. 84 Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ) и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования

#### Пациент обязан:

- ознакомиться с Правилами поведения пациентов, с наличием врачей специалистов, видами оказываемой медицинской помощи, графиком работы медицинского учреждения;
- предъявить документ удостоверяющий личность (ст. 73, 79 Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ, п.3 ст.14 главы 3 Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 г. N152-ФЗ);
- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязан проходить медицинские осмотры, а граждане (пациенты), страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации,

обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний;

-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 медицинской организации;

-уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, нуждающихся в неотложной помощи, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации;

-не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и медицинских работников;

-проявлять в общении с медицинскими работниками уважение;

-являться на лечение в установленное и согласованное с врачом время по предварительной записи в соответствии с установленным графиком их работы;

-своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки на приём;

-сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;

-информировать лечащего врача и сообщать достоверную информацию о состоянии своего здоровья, о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;

-дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и на отказ от медицинского вмешательства (ст.20 Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ), а также свой отказ от медицинского вмешательства или о его прекращении;

-дать информированное добровольное письменное согласие на получение платных медицинских услуги в установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан порядке;

-ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;

-своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;

-соблюдать рекомендуемую врачом диету;

-своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;

- не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

- немедленно информировать лечащего врача об изменении (ухудшении) состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

- посещать медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы, указанными в направлении датой и временем;

- при посещении медицинской организации переобуваться в сменную обувь или надевать на обувь бахилы;
- соблюдать тишину в кабинетах и коридорах, выключать мобильный телефон;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (гигиену; бахилы, салфетки входить в кабинеты в сменной обуви (бахилах), верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом дежурному администратору (любому работнику медицинского учреждения);
- бережно относиться к имуществу медицинской организации, соблюдать чистоту и тишину в помещениях.

### **3. ПАЦИЕНТАМ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

- Проносить в здания и служебные помещения медицинской организации огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- Проносить в здания и служебные помещения медицинской организации крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- Находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения администрации и лечащего врача;
- Курить в помещениях и на территории, прилегающей к зданию медицинской организации;
- Громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону шуметь, хлопать дверями;
- Оставлять малолетних детей без присмотра;
- Выносить из медицинской организации документы, полученные для ознакомления;
- Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- Размещать в помещениях медицинского учреждения объявления (рекламу) без разрешения администрации;
- Выполнять в функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях медицинской организации в иных коммерческих целях;
- Производить фото, видеосъемку, звукозапись без предварительного разрешения администрации медицинского учреждения;
- Находиться в помещениях медицинской организации в верхней одежде, грязной обуви;
- Оставлять в верхней одежде, большие суммы денег, ценные вещи, украшения; Администрация за сохранность ценных вещей, оставленных в гардеробе ответственности, не несёт; За деньги и ценные вещи, оставленные в карманах, администрация ООО «Студия-С» ответственности не несет

- Проходить в здание и помещения медицинской организации в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

- Приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;

#### **4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПАЦИЕНТА ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ:**

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

- В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил поведения пациентов, общественного порядка, работники медицинской организации вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в случае и объёме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

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

#### **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЛЕЧАЩЕГО ВРАЧА**

Лечащий врач обязан:

- Организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;

- Предоставлять информацию о состоянии здоровья пациента;

- Разъяснять 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;

- Организовывать консультации врачей-специалистов в рамках порядка (стандарта) оказания медицинской помощи по заболеванию пациента;

- При необходимости созвать консилиум врачей.

Лечащий врач вправе:

- Лежащий врач по согласованию с руководителем имеет право 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 (ст.70 Федерального Закона №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

## **6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ**

-В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководителю медицинской организации. При устном обращении, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица, может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

-При неэффективности обращения (несвоевременности получения ответа, неудовлетворении ответом и т.д.) Пациент может обращаться непосредственно к руководителю медицинской организации согласно графику приема граждан или оставить свое обращение в письменном виде в медицинской организации.

-Гражданин (Пациент) в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает: фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (желательно полностью), почтовый адрес, по которому должен быть направлен 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 гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом порядке.

-Письменное обращение рассматривается в течение 10 дней со дня его регистрации в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

-Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес медицинской организации, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

-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.