



ООО «Клиника Константа»

150003, г. Ярославль, ул. Победы, 15

тел: факс (4852) 20-80-80

ИИН 7604310921 КПП 760401001.

Р/с 40702810802000004388 к/с 3010181030000000760

Ярославский филиал ПАО «Промсвязьбанк» г. Ярославль

БИК 047888760

Утверждены:

Приказом № 28 от 01.10.2022г.

**Правила внутреннего распорядка
ООО «Клиника «КОНСТАНТА»
(редакция № 2)**

**г. Ярославль
2022г.**

1. Общие положения

- 1.1. Правила внутреннего распорядка ООО "Клиника КОНСТАНТА" (далее по тексту - Правила) - являются организационно-правовым документом, определяющим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения порядок обращения пациента в Клинику, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений (пациентом/его представителем) и/или сопровождающим его лицом (лицами) и Клиникой.
- 1.2. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, посетивших Клинику (сопровождающих лиц), разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.
- 1.3. Правила внутреннего распорядка включают:
 - 1) Общие положения.
 - 2) Порядок предоставления медицинских услуг.
 - 3) Правила поведения в Клинике.
 - 4) Правила поведения в стационаре.
 - 5) Порядок разрешения конфликтных ситуаций.
 - 6) Порядок предоставления медицинских документов и выписок из них.
 - 7) Обеспечение доступности медицинской помощи для инвалидов и пациентов с ограниченными возможностями.
 - 8) Организация видеосъемки в Клинике.
 - 9) График работы Клиники и приема Пациентов должностными лицами.
 - 10) Ответственность Пациента за нарушение Правил.
 - 11) Заключительные положения.
- 1.4. Правила внутреннего распорядка размещаются на информационной стойке ресепшен, на официальном сайте клиники <http://www.constantasmt.ru>, а также на сестринском посту стационара.

2. Порядок предоставления медицинских услуг

- 2.1. Медицинские услуги в Клинике оказываются по желанию Пациента.
- 2.2. ООО «Клиника КОНСТАНТА» оказывает виды медицинских услуг, указанные в лицензии на осуществление медицинской деятельности №ЛО41-01132-76/00325600, выданной Департаментом здравоохранения и фармации Ярославской области 18.07.2019г. Выписка из реестра лицензий размещается на информационной стойке ресепшен и на официальном сайте клиники <http://www.constantasmt.ru>. Медицинские услуги оказываются в амбулаторных условиях, в условиях дневного стационара и круглосуточного стационара.
- 2.3. Предоставление медицинских услуг происходит в порядке предварительной записи, которая осуществляется по телефонам 8 (4852) 74-77-74, 20-80-80, 37-00-85, 33-59-25, путем записи через сайт в сети Интернет <http://www.constantasmt.ru>, либо по адресу электронной почты info@constantasmt.ru, а также при непосредственном обращении Пациента/Законного представителя на ресепшен.
- 2.4. Перечень и условия оказания медицинских услуг Клиники размещен на стойке ресепшен, а также сайте в сети интернет по адресу: <http://www.constantasmt.ru>, в том числе отражены в Правилах предоставления платных медицинских услуг и в Публичном договоре-оферте на оказание платных медицинских услуг. Стоимость медицинских услуг указывается в Прейскуранте, утверждаемом директором Клиники, размещаемом на информационной стойке ресепшен, на официальном сайте клиники <http://www.constantasmt.ru>.
- 2.5. Дата и время предоставления медицинских услуг согласовываются с Пациентом/Законным представителем, исходя из расписания приема врачей, пожеланий Пациента и имеющегося свободного интервала времени в сетке расписания соответствующего специалиста.

- 2.6. Клиника является участником программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Виды и объемы медицинской помощи ежегодно распределяются между медицинскими учреждениями Ярославской области, сведения о которых размещаются на сайте Клиники, а также на сайте Территориального фонда обязательного медицинского страхования Ярославской области <http://yartfoms.ru/>.
- 2.7. Платные медицинские услуги оказываются на основании договора, который заключается путем подписания Заявки на оказание платных медицинских услуг, являющейся акцептом Публичного договора-оферты на оказание платных медицинских услуг. Письменный договор на оказание платных медицинских услуг, оформленный в виде отдельного документа, подписанного обеими сторонами, не составляется. На основании обращения Пациента/Законного представителя специалист Клиники распечатывает Договор-оферту и вручает его Пациенту/Законному представителю.
- 2.8. При первичном обращении в Клинику на каждого Пациента заводится медицинская карта пациента по форме, утвержденной Минздравом РФ. Медицинская карта при первичном посещении выдается Пациенту на руки для передачи ее лечащему врачу. При последующих посещениях медицинская карта доставляется в кабинет врача специалистом Клиники.

3. Правила поведения в Клинике.

- 3.1. При входе в Клинику любому посетителю рекомендуется надеть бахилы или переобуться в сменную обувь, оставить верхнюю одежду в гардеробе, либо взять ее с собой в специальном чехле.
- 3.2. При первичном обращении Пациенту необходимо прибыть в Клинику за 5-10 минут до начала времени приема для оформления медицинской документации и договора на оказание медицинских услуг. В случае невозможности прибытия в Клинику к назначенному времени Пациенту рекомендуется заблаговременно сообщить об этом на ресепшен.
- 3.3. Пациент заходит в кабинет врача по приглашению медицинской сестры.
- 3.4. Категорически запрещается:
- 1) Посещение режимных кабинетов в верхней одежде.
 - 2) Распитие спиртных напитков, курение на входе в Клинику, а также в любых ее помещениях.
 - 3) Громко разговаривать (в том числе по телефону), шуметь, хлопать дверями.
 - 4) Без согласия врача разговаривать по мобильному телефону во время консультации и/или выполнения манипуляций.
 - 5) Грубить персоналу Клиники или иным лицам, находящимся в Клинике, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц. При некорректном поведении, грубых высказываниях в адрес персонала, нахождении в алкогольном либо наркотическом состоянии Клиника оставляет за собой право отказать Пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев). При нарушении правил общественного порядка любым посетителем Клиника вправе применить меры, предусмотренные действующим законодательством.
 - 6) Нахождение сопровождающих лиц (кроме законных представителей) в кабинете врача без его разрешения.

4. Правила поведения в стационаре.

- 4.1. Пациент при поступлении в стационар знакомится с содержанием настоящих Правил, что подтверждается его подписью в истории болезни.
- 4.2. В стационаре Клиники устанавливается следующий распорядок дня:

06.00 – 08.30

Подъем, измерение температуры, утренний туалет, сдача анализов, выполнение манипуляций (процедур)

08.30 – 09.30	Завтрак
09.30-10.30	Выполнение перевязок, осмотра лечащим врачом (указанное время может быть изменено в зависимости от занятости врача)
10.30-13.30	Лечебные процедуры, исследования, консультации специалистов
13.30-14.30	Обед
14.30-16.30	Тихий час
16.30-17.30	Отдых, процедуры
17.30-18.30	Ужин
18.30-22.00	Вечерние процедуры, вечерний туалет, подготовка ко сну
22.00-06.00	Сон

- 4.3. Пациент размещается в палате в соответствии с условиями Заявки на оказание платных медицинских услуг. Все палаты оборудованы санитарным узлом (туалет, душ), в каждой палате имеются холодильник, телевизор, чайник, шкаф для верхней одежды, тумбочка, фен, кондиционер, кнопка вызова медицинского персонала, комплект полотенец и средств личной гигиены, бесплатный WI-FI.
- 4.4. Несовершеннолетние пациенты в возрасте до 14 лет, как правило, госпитализируются вместе с одним из законных представителей (иными лицами - при наличии нотариально удостоверенной доверенности). Несовершеннолетние пациенты старше 14 лет, как правило, госпитализируются без законных представителей. По желанию законного представителя несовершеннолетний пациент может пребывать в стационаре вместе с одним из родителей.
- 4.5. Пациент информирует менеджера Клиники об особенностях своего питания и наличии аллергии на продукты питания при поступлении в Клинику. Пожелания Пациента учитываются при составлении меню.
- 4.6. Пациент вправе питьться принесенными с собой продуктами питания с соблюдением требований к их хранению.
- 4.7. Пациент вправе воспользоваться дополнительными возможностями Клиники:
- 1) Заказать дополнительное питание, средства личной гигиены или пополнить счет мобильного телефона (при осуществлении заказа до 19.00).
 - 2) Воспользоваться бесплатной услугой «Персональный менеджер».
 - 3) Приобрести необходимые лекарства в аптеке, находящейся в Клинике (в будние дни с 09.00 до 17.00).
 - 4) Получить дополнительные спальные принадлежности (подушка и одеяло), о чем необходимо сообщить медицинской сестре.
 - 5) Получить зарядное устройство к мобильному телефону.
 - 6) Вызвать такси, обратившись к постовой медсестре.
- 4.8. Посещение Пациентов разрешается ежедневно, с 08.00 до 20.00. Во время массовых инфекционных вирусных заболеваний посещения могут быть ограничены в целях безопасности и охраны здоровья Пациентов и персонала Клиники. Пациенты информируются об ограничении посещений при поступлении в стационар.
- 4.9. Посещение Пациентов разрешается без верхней одежды, в сменной обуви (бахилах). При посещении своих родных (друзей) посетители обязаны вести себя таким образом, чтобы не мешать отдыхать другим Пациентам.
- 4.10. Допускается одновременное посещение Пациента не более, чем двумя посетителями.
- 4.11. В день выписки из стационара Пациенту выдается выписной эпикриз, заполненный листок временной нетрудоспособности (при необходимости), иные медицинские документы (при необходимости).
- 4.12. Выписка Пациентов осуществляется до 11-00.
- 4.13. Самовольный уход Пациента из стационара (без получения выписного эпикриза и листка временной нетрудоспособности (при необходимости) является нарушением

больничного режима, о чем лечащий врач делает специальную отметку в медицинской карте.

4.14. Пациентам/посетителям стационара запрещается:

- 1) Курить.
- 2) Распивать спиртные напитки, употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества.
- 3) Громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями, включать излишнюю громкость телевизора.
- 4) Грубить персоналу Клиники или иным лицам, находящимся в Клинике, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц.
- 5) Без согласия врача разговаривать по мобильному телефону во время осмотра врача и выполнения манипуляций.
- 6) Покидать стационар, территорию Клиники без разрешения врача.

4.15. Во время пребывания в стационаре Пациент обязан:

- 1) Бережно носиться к бытовой технике (холодильник, микроволновая печь, телевизор, оборудование санузла), о любой неисправности которой сообщить медицинской сестре.
- 2) Соблюдать предписанный лечащим врачом лечебно-охранительный режим.
- 3) Своевременно ставить в известность дежурный медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья: незамедлительно сообщать врачу или медицинской сестре о повышении температуры, насморке, кашле, появлении одышки или других расстройствах дыхания, рвоте, вздутии живота, появлении сыпи и других симптомах.
- 4) Соблюдать установленный в Клинике внутренний распорядок и нормы поведения в общественных местах.

4.16. Пациент вправе оставить свой отзыв о пребывании в Клинике, как в виде Анкеты пациента, так и отзыв, составленный в произвольной форме, а также разместить свой отзыв на любом другом информационном ресурсе. Клиника оперативно отвечает на все обращения, учитывает мнение Пациентов в своей дальнейшей работе.

5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

- 5.1. Рассмотрение жалоб и обращений пациентов осуществляется в соответствии с Федеральным законом РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом РФ «О защите прав потребителей».
- 5.2. В случае возникновения конфликтной ситуации Пациент (его Законный представитель) имеет право обратиться непосредственно к руководству Клиники согласно графику приема граждан, размещенному на сайте, а также имеет право направить соответствующую претензию, в которой должны быть указаны фамилия, имя, отчество Пациента, наименование услуги, фамилия, имя, отчество врача, оказавшего медицинскую услугу, дату оказания услуги, суть претензии.
- 5.3. Претензия рассматривается на заседании Врачебной комиссии с участием врачей-специалистов соответствующего профиля, а также с участием самого Пациента/Законного представителя. Срок рассмотрения претензии составляет 10 календарных дней, который исчисляется с даты заседания Врачебной комиссии. Врачебная комиссия вправе рассмотреть претензию без участия Пациента/Законного представителя, на основании имеющейся в Клинике медицинской документации. Письменный ответ о результатах рассмотрения претензии направляется заказным почтовым отправлением по адресу Пациента/Законного представителя, указанному в медицинской документации, либо при наличии согласия Пациента/Законного представителя на указанный им адрес электронной почты.

5.4. При не достижении согласия споры подлежат рассмотрению в суде в порядке, предусмотренном законодательством РФ.

6. Порядок предоставления медицинских документов и выписок из них

- 6.1. Для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них Пациент либо его Законный представитель представляет запрос на бумажном носителе (при личном обращении или по почте), либо в электронном виде на адрес электронной почты Клиники info@constanta-smt.ru
- 6.2. Запрос о предоставлении медицинских документов составляется в произвольной форме и должен содержать:
 - 1) Сведения о Пациенте;
Фамилия, имя, отчество (при наличии);
Реквизиты документа, удостоверяющего личность Пациента;
Адрес места жительства (места пребывания);
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 подп.1) п.6.2 Правил
 - 3) Наименование 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
 - 5) Дату подачи запроса и подпись Пациента либо его Законного представителя.
- 6.3. В случае отсутствия в запросе сведений, указанных в п.6.2 правил, Клиника информирует об этом Пациента либо его Законного представителя в срок, не превышающий 14 календарных дней со дня регистрации запроса.
- 6.4. В случае направления запроса 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;
 - 3) Медицинская карта стоматологического пациента;
 - 4) Медицинская карта ортодонтического пациента.
- 6.5. 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.
- 6.6. В случае выбора способа получения 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.
- 6.7. Предоставление медицинских документов и выписок из них на бумажном носителе осуществляется в количестве одного экземпляра.
- 6.8. Запись о предоставлении Пациенту либо его Законному представителю копий медицинских документов или выписок из них вносится в медицинские документы Пациента.
- 6.9. К медицинским документам (их копиям) и выпискам из них могут прилагаться аналоговые изображения (рентгенограммы, флюорограммы, фото-киноизображения, микрофиши) или цифровые изображения на цифровых носителях (магнитных лентах, CD- и DVD – дисках,

магнитно-оптических дисках), в случае указания на необходимость их предоставления в запросе, и при условии наличия в Клинике соответствующих архивных данных.

- 6.10. Максимальный срок выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них с момента регистрации запроса не должен превышать 30 календарных дней.
- 6.11. В случае нахождения Пациента в стационарных условиях или в условиях дневного стационара, выписка из медицинских документов, копии медицинских документов предоставляются в течение суток с момента обращения.
- 6.12. Выписка из медицинских документов на бумажном носителе оформляется в произвольной форме с проставлением штампа Клиники или на бланке Клиники, подписывается лечащим врачом, заверяется печатью Клиники.
- 6.13. 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 Клиники.

7. Порядок ознакомления с медицинской документацией

- 7.1. Право знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья Пациента, имеют:
 - 1) Пациент или его Законный представитель
 - 2) Супруг (супруга), дети, родители, усыновленные. Усыновители, родные братья и родные сестры, внуки, бабушки либо иные лица, указанные Пациентом или Законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или в Информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство.
- 7.2. Лица, указанные в подп.2) п.7.1., имеют право знакомиться с медицинской документацией Пациента в том числе после его смерти, если Пациент или Законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.
- 7.3. Запрос об ознакомлении с медицинской документацией Пациента может быть подан в письменном виде. Письменный запрос должен содержать:
 - 1) Фамилию, имя, отчество (при наличии) Пациента.
 - 2) Фамилию, имя, отчество (при наличии) Законного представителя пациента либо иного лица, указанного в подп. 2) п.7.1. Правил.
 - 3) Место жительства (пребывания) Пациента.
 - 4) Реквизиты документа, удостоверяющего личность лица, направившего запрос (номер и серия (при наличии), дата выдачи, наименование выдавшего органа).
 - 5) Реквизиты документа, подтверждающего полномочия (при наличии) Законного представителя пациента (номер и серия (при наличии), дата выдачи, наименование выдавшего органа).
 - 6) Период оказания Пациенту медицинской помощи в Клинике, за который Пациент, его Законный представитель, либо лицо, указанное в подп. 2) п.7.1. Правил желает ознакомиться с медицинской документацией.
 - 7) Почтовый (электронный) адрес для направления письменного ответа.
 - 8) Номер контактного телефона (при наличии).
- 7.4. Письменный запрос направляется по почте либо доставляется нарочно.
- 7.5. Письменный запрос в электронной форме направляется на электронный адрес Клиники.
- 7.6. В течение одного рабочего дня сотрудник Клиники доступными средствами связи, в том числе по номеру контактного телефона (при наличии) либо по электронной почте (при наличии) уведомляет лицо, направившее письменный запрос, о дате регистрации и входящем номере зарегистрированного письменного запроса.
- 7.7. Рассмотрение письменных запросов осуществляется директором Клиники либо главным врачом.

- 7.8. В течение двух рабочих дней со дня поступления запроса лицо, направившее запрос, информируется доступными средствами связи о дате, начиная с которой в течение пяти рабочих дней возможно ознакомление с медицинской документацией с учетом графика работы Клиники, а также о кабинете, в котором будет происходить ознакомление.
- 7.9. Максимальный срок ожидания предоставления возможности для ознакомления с медицинской документацией не должен превышать десяти рабочих дней со дня поступления письменного запроса.
- 7.10. Ознакомление лица, направившего запрос, с медицинской документацией осуществляется в присутствии работника, ответственного за выдачу медицинской документации для ознакомления, с учетом графика работы Клиники.
- 7.11. Перед передачей лицу, направившему запрос, оригинала медицинской документации до его сведения в устной форме доводится информация о необходимости аккуратного и бережного обращения с предоставленной медицинской документацией.
- 7.12. Лицо, знакомящееся с медицинской документацией, вправе выписывать любые сведения и в любом объеме, снимать копии, в том числе с помощью технических средств.
- 7.13. Сведения об ознакомлении вносятся в медицинскую документацию.
- 7.14. Пациенты, находящиеся в стационаре, знакомятся с медицинской документацией непосредственно в стационаре.
- 7.15. При оказании первично медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях Пациент имеет право ознакомиться с записями в медицинской документации во время приема.

8. Обеспечение доступности медицинской помощи для инвалидов и пациентов с ограниченными возможностями

- 8.1. Лицам с ограниченными физическими возможностями созданы необходимые условия доступности получения медицинской помощи:
 - 1) Беспрепятственный вход в здание Клиники (без ступенек и пандусов).
 - 2) Раздвижные двери на входе в Клинику, оборудованные кнопкой вызова.
 - 3) Адаптированный санузел (с адаптацией прохода).
 - 4) Лифт, оборудованный системой акустического (звукового) оповещения;
 - 5) Сопровождение сотрудниками Клиники при передвижении по ее территории, в том числе лиц, имеющих стойкие нарушения функции зрения.
 - 6) Версия сайта для слабовидящих.
 - 7) Предоставление инвалидной коляски.
 - 8) Наличие подъемника (для перемещения между этажами в случае неисправности лифта).

9. Организация видеосъемки в Клинике.

- 9.1. В Клинике организована видеозапись в целях:
 - 1) Обеспечения и контроля соблюдения прав граждан в сфере охраны здоровья.
 - 2) Контроля соблюдения применения порядков оказания медицинской помощи, стандартов медицинской помощи, клинических рекомендаций (протоколов лечения).
 - 3) Обеспечения и контроля соблюдения требований по безопасному применению и эксплуатации медицинских изделий и их утилизации (уничтожению).
 - 4) Контроля соблюдения медицинскими работниками ограничений, применяемых к ним при осуществлении профессиональной деятельности.
 - 5) Контроля соблюдения требований к предоставлению платных медицинских услуг.
 - 6) Обеспечения антитеррористической и противопожарной безопасности.
 - 7) Обеспечения и контроля иных направлений качества и безопасности медицинской деятельности.

- 9.2. Сведения о гражданах, обратившихся за оказанием медицинской помощи, полученные при видеосъёмке, осуществляющей Клиникой, составляют врачебную тайну, соблюдение которой обеспечивается в соответствии с требованиями законодательства.
- 9.3. При осуществлении Клиникой видеосъёмки обеспечивается соблюдение законодательства об охране здоровья граждан; законодательства о персональных данных; законодательства об информации, информационных технологиях и о защите информации; установленных законодательством требований к охране изображения гражданина и иных установленных требований.
- 9.4. Иные вопросы организации видеосъемки регламентируются Положением о видеосъемке, утверждаемым директором Клиники.

10. График работы Клиники и время приема Пациентов должностными лицами

- 10.1. График работы Клиники утверждается Директором.
- 10.2. Часы работы Клиники: с 8:00 до 20:00, без выходных.
- 10.3. Прием пациентов директором, главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информация о часах приема размещается на информационном стенде Клиники или на официальном сайте <http://www.constantasmt.ru>.

11. Ответственность Пациента за нарушение Правил

- 11.1. Совершение Пациентом административного правонарушения и/или неэтичного поступка в отношении лечащего врача и/или иного персонала клиники (в том числе применения насилия, угрозы, оскорблений, нецензурной браны, провокации конфликтов посредством угроз, в том числе жалобами в надзорные органы), пребывание Пациента в алкогольном или наркотическом состоянии являются основанием для отказа Клиники от исполнения Договора - оферты).
- 11.2. Грубое нарушение Пациентом Правил внутреннего распорядка является основанием для его досрочной выписки из стационара, о чем лечащий врач делает специальную отметку в истории болезни и листке нетрудоспособности (если таковой выдается).

12. Заключительные положения

- 12.1. Настоящие Правила обладают одинаковой юридической силой для всех без исключения лиц, пользующихся услугами Клиники.
- 12.2. Правила действуют с даты их утверждения до момента отмены, либо до утверждения новой редакции Правил.

Директор

О.В. Ширнина

