КЛИНИКА КРАСОТЫ
АКАДЕМИЯ
ИРИНЫ ХРУСТАЛЁВОЙ

ООО «Клиника пластической, эстетической,
челюстно-лицевой хирургии и косметологии «Академия»
Санкт-Петербург, ул. Куйбышева, д.26, корп.2,
ИНН 7801252796, КПП 781301001,
ОКПО 71409690, ОКАТО 40263562000, ОГРН 1037800128134,
р/с 40702810345000001751, в ПАО «Банк Санкт-Петербург»,
к/с 30101810900000000790, БИК 044030790
+7 (812) 335-09-09, https://irinakhrustaleva.com/

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
М.И. Хрусталев
«01» 09 2023 г.

Правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов

1. Общие положения

1.1. Внутренний распорядок для пациентов регулируется правилами, утвержденными приказом генерального директора

1.2. Правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Клинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Клиникой и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы Клиники и ее должностных лиц;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, находящихся в Клинике

2. Прядок обращения пациентов в Клинику:

2.1. Клиника является медицинским учреждением, оказывающим первичную, специализированную, в т.ч. высокотехнологичную медико-санитарную помощь.

2.2. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина ли окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону (112).

2.3. Медицинская помощь населению осуществляется непосредственно в Клинике по адресу: Санкт-Петербург ул. Куйбышева д.26/2 пом 14Н.

2.4. При первичном обращении пациент обязан предварительно и самостоятельно записаться на консультацию к специалисту по тел. (812) 335-09-09. При первичном посещении Клиники пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт).

2.5. В Клинике при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта.

2.6. Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и должна храниться на рецепции Клиники, самовольный вынос медицинской карты из Клиники не разрешается.

2.7. Предварительная запись на прием к врачу-специалисту осуществляется следующим образом:

- По многоканальному телефону: (812) 335-09-09, ежедневно с 10.00 до 21.00
- Через форму записи на сайте: https://irinakhrustaleva.com/about/
- При обращении пациента на рецепцию

2.8. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом пациент может получить по тел. 335-09-09 в устной форме и наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных на рецепции Клиники.

2.9. В день приема перед посещением врача пациент обязан пройти регистрацию на рецепции с предъявлением документа, удостоверяющего личность (паспорта).

КЛИНИКА КРАСОТЫ
АКАДЕМИЯ
ИРИНЫ ХРУСТАЛЁВОЙ

ООО «Клиника пластической, эстетической,
челюстно-лицевой хирургии и косметологии «Академия»
Санкт-Петербург, ул. Куйбышева, д.26, корп.2,
ИНН 7801252796, КПП 781301001,
ОКПО 71409690, ОКАТО 40263562000, ОГРН 1037800128134,
р/с 40702810345000001751, в ПАО «Банк Санкт-Петербург»,
к/с 30101810900000000790, БИК 044030790
+7 (812) 335-09-09, https://irinakhrustaleva.com/

3. Права и обязанности пациентов.

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Федеральным Законом «Об охране здоровья граждан Российской Федерации».

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии другого врача;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц и способов, которыми может быть передана информация о состоянии его здоровья

3.2. Пациент обязан:

- соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов;
- бережно относиться к имуществу Клиники;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать время приема, не допускать опозданий на прием
- 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;
- выразить письменное согласие на обработку персональных данных, согласно федерального закона от 27.07.2006 г. «О персональных данных» № 152-ФЗ
- выполнять медицинские предписания;

ООО «Клиника пластической, эстетической,
челюстно-лицевой хирургии и косметологии «Академия»
Санкт-Петербург, ул. Куйбышева, д.26, корп.2,
ИНН 7801252796, КПП 781301001,
ОКПО 71409690, ОКАТО 40263562000, ОГРН 1037800128134,
р/с 40702810345000001751, в ПАО «Банк Санкт-Петербург»,
к/с 30101810900000000790, БИК 044030790
+7 (812) 335-09-09, https://irinakhrustaleva.com/

- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (рекомендовано входить в Клинику в бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

4. Прядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. №59-ФЗ.
4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право:
обратиться к руководству Клиники в письменном виде по адресу: 197046, Санкт-Петербург, улица Куйбышева д.26/2 пом 14Н, Клиника "Академия" на имя генерального директора Хрусталева Михаила Игоревича, с указанием полных данных пациента, телефона для связи и почтового адреса.

4.2. При личном приеме содержание устного обращения заносится в электронную карточку пациента. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в электронной карточке пациента. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
4.3. Письменное обращение (оригинал) подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.
4.4. 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.
4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, 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.
4.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
4.7. Письменное обращение, поступившее в Клинику, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом. Ответ на письменное обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, главным врачом или иными должностными лицами организации здравоохранения. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.
5.2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, — супругу (ге), а при его (ее) отсутствии — близким родственникам.
5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.
5.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

6.1. Порядок выдачи справок и выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.
6.2. За необоснованную выдачу, неправильное оформление справки врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.
6.4. Полученные пациентом справки должны быть заверены печатями установленного образца у администратора клиники.

КЛИНИКА КРАСОТЫ
АКАДЕМИЯ
ИРИНЫ ХРУСТАЛЁВОЙ

ООО «Клиника пластической, эстетической,
челюстно-лицевой хирургии и косметологии «Академия»
Санкт-Петербург, ул. Куйбышева, д.26, корп.2,
ИНН 7801252796, КПП 781301001,
ОКПО 71409690, ОКАТО 40263562000, ОГРН 1037800128134,
р/с 40702810345000001751, в ПАО «Банк Санкт-Петербург»,
к/с 30101810900000000790, БИК 044030790
+7 (812) 335-09-09, https://irinakhrustaleva.com/

7. График работы Клиники и ее должностных лиц

7.1. График работы Клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Клиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.
7.2. Режим работы Клиники и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.
7.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения. График и режим работы утверждаются главным врачом.
7.4. Личный прием пациентов главным врачом или заведующим отделения осуществляется после получения от пациента письменной заявки с указанием данных пациента, причины обращения и контактов пациента для связи и назначения личного приема (см. пункт 4. Прядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой), по предварительной записи по тел. (812) 335-09-09

8. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания.

8.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются Прейскурантом, Договором об оказании платных медицинских услуг, а также законодательством Российской Федерации.
8.2. Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг.
8.3. Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению Клиникой, а также порядок и условия их предоставления населению размещены на рецепции, также доступны на сайте клиники по QR коду:

,

8.4. Учреждение обязано обеспечить граждан доступной и достоверной информацией о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости и условиях предоставления.
8.5. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей кассового чека пациенту.
Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с Российским законодательством.