

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «Клиника Позвоночника на
Авиаконструкторов»

С.М. Аксёнов
« 01 » января 2017 г.

**Правила внутреннего распорядка
ООО «Клиника Позвоночника на Авиаконструкторов»**

1. Общие положения.

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Клиника Позвоночника на Авиаконструкторов» (далее - Правила) являются локальным организационно-правовым актом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, права, обязанности и правила поведения пациента во время нахождения в ООО «Клиника Позвоночника на Авиаконструкторов» (далее Клиника), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его законным представителем), посетителями, Клиникой и ее сотрудниками.

1.2. Правила разработаны на основании Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", Федерального закона №323-ФЗ ст. 20 от 21.11.2011 г. (с изм. и доп. вступил в силу с 03.10.2016г.), Федерального закона №152-ФЗ ст. 9 от 27.07.06 г. "О персональных данных», Федерального закона № 15-ФЗ от 23.02.2013г. «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», приказа Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 29.06.2011г. №624н, Федерального Закона Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02.05.2006г. (ред. от 03.11.2015) в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в Клинике, а также иных лиц (посетителей), обратившихся в Клинику.

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациентов в Клинику;
- порядок обращения несовершеннолетних пациентов в Клинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и Клиникой;
- график работы Клиники и ее должностных лиц;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;
- обеспечение безопасности в Клинике и ответственность пациентов и посетителей Клиники за нарушение настоящих правил.

2. Порядок обращения пациентов в Клинику.

2.1. ООО «Клиника Позвоночника на Авиаконструкторов» является медицинской организацией, оказывающей амбулаторно-поликлиническую медицинскую помощь согласно лицензии № 78-01-002963, выданной Комитетом по здравоохранению г. Санкт-Петербурга 24.08.2012г. В Клинике пациентам предоставляются медицинские услуги на платной основе, в соответствии с договором на оказание возмездных медицинских услуг, а так же по полисам добровольного медицинского страхования (далее – ДМС), на основании направления страховой компании.

2.2. В Клинику обращаются пациенты, нуждающиеся в плановом специализированном квалифицированном обследовании и лечении.

2.3. В случаях обращения граждан в состоянии, требующем срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью), медицинские работники Клиники оказывают экстренную (неотложную) медицинскую помощь незамедлительно и бесплатно в пределах имеющихся возможностей, организуют вызов бригады скорой медицинской помощи, с последующим направлением в лечебное учреждение по профилю возникшего состояния.

2.4. Приём пациентов осуществляется по предварительной записи в рамках утвержденного расписания приёма специалистов Клиники. Запись осуществляется:

- По телефонам 649-03-03, 244-39-79, 600-39-79 через Единый информационный центр Клиники (далее - ИЦ). Время работы ИЦ ежедневно с 9.00 до 21.00.

- Через регистратуру Клиники при личном обращении ежедневно с 9.00 до 21.00.

- Через официальный сайт Клиники www.medklinika.spb.ru круглосуточно. Онлайн заявки, отправленные после 21.00, обрабатываются с 9.00 следующего дня.

2.5. Вопрос о проведении консультации врача, исследования, получения лечебной процедуры без предварительной записи, решается администратором, исходя из наличия свободного времени в расписании Клиники.

2.6. Клиника вправе отказать в оказании медицинской помощи лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в случае хулиганского поведения, угрожающего жизни и здоровью персонала Клиники, другим пациентам, либо имуществу Клиники, при невыполнении пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящими правилами внутреннего распорядка, кроме случаев оказания экстренной (неотложной помощи).

2.7. Информацию о перечне медицинских услуг, стоимости медицинских услуг, дате и времени приема врачей, правилах внутреннего распорядка для пациентов, порядке предварительной записи на прием к врачу, времени и месте приема пациентов главным врачом, зам. главного врача по медицинской части и другими должностными лицами, пациент может получить на сайте Клиники, по телефону в ИЦ, лично в регистратуре в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в Клинике.

2.8. В случае опоздания пациента на консультацию, диагностическую и лечебную процедуры, Клиника вправе отказать в предоставлении медицинской услуги для соблюдения порядков и стандартов оказания качественной и безопасной медицинской помощи. В таком случае прием переносится на другую дату и время по согласованию с пациентом.

2.9. В случае невозможности явки в Клинику в установленное время, пациент обязан заблаговременно уведомить ИЦ Клиники о своей неявке.

2.10. При обращении в регистратуру Клиники пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт), а в случае лечения по ДМС дополнительно к паспорту – полис ДМС.

2.11. В регистратуре Клиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного (форма 025/у), в которую вносятся 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, серия и номер страхового медицинского полиса, контактный телефон.

Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в регистратуре. Не допускается вынос медицинской карты из Клиники без разрешения руководства Клиники. Медицинские карты пациентов, не посещающих Клинику в течение 3 -х лет, передаются в архив Клиники.

2.12. До оказания медицинских услуг:

- между пациентом (его законным представителем) и Клиникой заключается договор в письменной форме об оказании платных медицинских услуг на возмездной основе (согласно Постановлению Правительства РФ от 4.10.2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"). Договор возмездного оказания услуг является публичным в силу ст. 426 ГК РФ. Условия публичного договора устанавливаются одинаковыми для всех потребителей и не подлежат индивидуальной корректировке. Форма договора утверждена приказом Генерального директора № 61 от 29.12.2016 г.

- пациент должен ознакомиться с Правилами внутреннего распорядка Клиники (далее - Правила);

- оформляется ин формированное добровольное согласие пациента или его законного представителя на медицинское вмешательство по утвержденной форме (на основании Федерального закона №323-ФЗ ст. 20 от 21.11.2011 г. (с изм. и доп. вступил в силу с 03.10.2016г.).

- оформляется согласие пациента или его законного представителя на обработку персональных данных по утвержденной форме (на основании Федерального закона №152-ФЗ ст. 9 от 27.07.06 г. "О персональных данных).

Оформление вышеуказанных документов является основанием для оказания медицинских услуг пациенту.

2.13. В Клинике установлены следующие виды консультационных услуг врачей – неврологов и врачей – ортопедов (далее – врач):

Консультационные услуги, предоставляемые на платной основе:

1. Консультация врача – медицинская услуга, предоставляемая пациенту:

- впервые обратившемуся в Клинику;
- при повторном обращении пациента более чем через 45 дней после последнего визита к врачу (консультация, повторная консультация, наблюдение).

2. Повторная консультация врача – медицинская услуга, предоставляемая пациенту:

- в течение периода от 15 до 45 дней после консультации;
- в течение 45 дней после последнего визита к врачу (повторной консультации или наблюдения врача).

Консультационные услуги, предоставляемые на безвозмездной основе:

1. Повторная консультация врача однократно в течение 14 дней после проведения консультации врача.
2. Наблюдение врача (повторная консультация в период прохождения лечения в Клинике):
 - в течение прохождения курса процедур в Клинике;
 - однократно в течение 10 дней после окончания прохождения процедур в Клинике.

Время начала врачебного приема может быть задержано на 5-10 минут по техническим причинам или на более длительное время, в случаях, когда врач оказывает неотложную медицинскую помощь.

2.14. На территории Клиники транспортировка пациентов с ограниченными возможностями осуществляется силами сопровождающих их лиц. При необходимости, для транспортировки пациентов по Клинике предоставляется кресло-каталка. Запрещен выезд пациентов в кресле-каталке, вывоз/вынос кресла-каталки за территорию Клиники.

3. Порядок обращения несовершеннолетних пациентов в Клинику.

3.1. Возраст дееспособности в медицинском праве наступает с 15 лет, точнее на следующие сутки после исполнения 15-летия. С этого возраста гражданин в полной мере сам и от своего имени выступает при оказании ему медицинских услуг, за исключением лиц больных наркоманией (с 16 лет).

3.2. Законными представителями несовершеннолетнего ребенка являются только его родители (усыновители, опекуны) на основании паспорта родителей, свидетельства о рождении или удостоверения опекуна. Иные родственники (бабушки, дедушки, дяди, тети) не являются законными представителями ребенка, если на них не оформлено опекуновство.

3.3. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает один из родителей или иной законный представитель в отношении лица, не достигшего возраста 15 лет или лица, признанного в установленном законом порядке недееспособным, если такое лицо по своему состоянию не способно дать согласие на медицинское вмешательство;

3.4. Несовершеннолетние в возрасте старше 15 лет или больные наркоманией несовершеннолетние в возрасте старше 16 лет имеют право на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от него на основании Федерального закона №323-ФЗ.

3.5. Согласие на обработку персональных данных и договор возмездного оказания услуг в интересах несовершеннолетнего пациента заключает один из родителей или иной законный представитель согласно п. 2 настоящих Правил. Несовершеннолетний пациент не может самостоятельно заключать договора на платные услуги в силу закона, финансовые сделки должны заключаться только с разрешения одного из родителей (законного представителя). Пациент в возрасте от 15 до 18 лет может подписать договор от своего имени, но на этом же договоре должен поставить свою подпись законный представитель ребенка, тогда такой договор будет иметь силу.

3.6. Прием пациентов в возрасте до 15 лет осуществляется в Клинике только в присутствии родителей или других законных представителей.

4. Права и обязанности пациентов.

Права и обязанности пациентов определяются в соответствии с Федеральным Законом «Об охране здоровья граждан Российской Федерации» от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 29.12.2015) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2016)

- 4.1. 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;
 - выбор врача;
 - информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
 - информацию о дате, времени и месте проведения консультации;
 - обследование, лечение и нахождение в Клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
 - облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
 - добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
 - отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотрительных законодательными актами;
 - обращение к должностным лицам Клиники;
 - сохранение сотрудниками Клиники 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, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья (на основании личного заявления).
- 4.2. Пациент и сопровождающие его посетители обязаны:
- соблюдать настоящие Правила внутреннего распорядка Клиники;
 - бережно относиться к имуществу Клиники;
 - уважительно относиться к сотрудникам Клиники;
 - уважительно относиться к другим пациентам и посетителям;
- Пациенты и посетители Клиники не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей Клиники. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ.
- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
 - своевременно обращаться за медицинской помощью;
 - предъявлять в Клинике по просьбе персонала регистратуры следующие документы:

- паспорт гражданина РФ или другого государства (временное удостоверение личности, выдаваемое на период оформления паспорта), свидетельство о рождении;
- страховой полис ДМС (при лечении по ДМС);
- документ, удостоверяющий личность (паспорт) и документ, подтверждающий полномочия законного представителя пациента (для Заказчика, в том числе для законного представителя пациента);
- предоставлять медицинскому работнику, оказывающему ему медицинскую помощь, всю известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья (здоровья его ребенка), в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- выполнять все медицинские предписания;
- при выдаче пациенту листка нетрудоспособности, являться на лечебные процедуры и повторные осмотры к лечащему врачу в строго указанные дату и время (перенос назначенного времени приема, по инициативе пациента, не допускается);
- сотрудничать с медицинским персоналом Клиники на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы, в том числе: нахождение на территории Клиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях;
- являться к назначенному времени приема заблаговременно (за 15 минут) для оформления документов;
- при каждом визите в Клинику обращаться к администраторам в регистратуре для постановки отметки о посещении Клиники;
- за безопасность детей на территории Клиники несут ответственность родители или законные представители;
- посетителям с маленькими детьми необходимо обеспечить соблюдение тишины в помещениях Клиники.

4.3. Всем лицам, находящимся на территории Клиники, запрещается:

- распивать спиртные напитки, находиться в Клинике в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения;
- курение в помещении Клиники и на расстоянии менее 15 метров от входа согласно Федеральному закону № 15-ФЗ от 23.02.2013г. «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;
- самовольно проникать в служебные помещения Клиники;
- приносить в Клинику легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легко бьющиеся предметы, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки, а также животных;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.);

- передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах и всех подобных средствах в помещении Клиники;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц;
- изымать какие-либо документы со стендов и из папок информационных стендов (за исключением рекламных буклетов);
- разговаривать по мобильному телефону;
- выбрасывать мусор и отходы в непредназначенные для этого места.

5. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента.

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заместителем главного врача по медицинской части или другими сотрудниками Клиники. Информация должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанных с ними рисках, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях. Данная информация может быть предоставлена в устной и письменной форме, по телефону, а также может быть отправлена на адрес электронной почты, указанным пациентом (его законным представителем) при заключении договора.

5.2. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

5.3. Информация о состоянии здоровья пациента предоставляется членам его семьи или другим лицам, при предоставлении ими доверенности, написанной в присутствии администратора Клиники, и предъявлении документа, удостоверяющего личность.

5.4. 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.

5.5. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.6. Пациент или его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента.

5.7. Основаниями для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией является поступление в медицинскую организацию от пациента либо его законного представителя письменного запроса о предоставлении медицинской документации для ознакомления (далее - письменный запрос).

5.8. Письменный запрос содержит следующие сведения:

- а) фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;
- б) фамилия, имя и отчество (при наличии) законного представителя пациента;
- в) место жительства (пребывания) пациента;
- г) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;
- д) реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя пациента (при наличии);
- е) реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (при наличии);
- ж) период оказания пациенту медицинской помощи в медицинской организации, за который пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией;
- з) почтовый адрес для направления письменного ответа;
- и) номер контактного телефона (при наличии).

5.9. Рассмотрение письменных запросов осуществляется Главным врачом Клиники или заместителем главного врача по медицинской части.

5.10. Ознакомление пациента либо его законного представителя с медицинской документацией осуществляется по предварительной записи в помещении Клиники - кабинет №1 Клиники (далее – Помещение).

5.11. Перед передачей пациенту или его законному представителю для ознакомления оригинала медицинской документации обеспечивается сохранение копии медицинской документации на бумажном носителе.

5.12. До сведения пациента либо его законного представителя (при наличии) в устной форме доводится информация о необходимости аккуратного и бережного обращения с предоставленной для ознакомления медицинской документацией.

5.13. График работы Помещения для ознакомления с медицинской документацией: Вторник с 15.00 до 18.00, Четверг с 15.00 до 18.00.

5.14. В Помещении для ознакомления с медицинской документацией ведутся следующие учетные документы:

- а) журнал предварительной записи посещений Помещения для ознакомления с медицинской документацией (далее - журнал предварительной записи);
- б) журнал учета работы Помещения для ознакомления с медицинской документацией (далее - журнал учета работы Помещения).

5.15. журнал предварительной записи вносятся следующие сведения:

- а) фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;
- б) число, месяц, год рождения пациента;

в) место жительства (пребывания) пациента;

г) дата регистрации письменного запроса пациента либо его законного представителя;

д) период оказания пациенту медицинской помощи в медицинской организации, за который пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией;

е) предварительные дата и время посещения пациентом либо его законным представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией.

5.16. В журнал учета работы помещения вносятся следующие сведения:

а) дата и время посещения пациентом либо его законным представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией;

б) время выдачи медицинской документации на руки пациенту либо его законному представителю и ее возврата;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) пациента либо его законного представителя, получившего на руки медицинскую документацию;

г) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента либо его законного представителя (сведения заполняются на основании документа, удостоверяющего личность пациента либо его законного представителя);

д) реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (сведения заполняются на основании документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента);

е) фамилия, имя, отчество (при наличии) лечащего врача или другого медицинского работника, принимающего непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении пациента;

ж) вид выданной на руки пациенту либо его законному представителю медицинской документации;

з) личная подпись пациента либо его законного представителя об ознакомлении с медицинской документацией.

5.17. Максимальный срок ожидания пациентом либо его законным представителем посещения кабинета для ознакомления с медицинской документацией с момента регистрации в медицинской организации письменного запроса не должен превышать сроков, установленных требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации – 30 дней.

5.18. При оказании первичной помощи в Клинике пациент имеет право ознакомиться с записями, сделанными медицинским работником в медицинской документации во время приема (посещения на дому).

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

6.1. Порядок выдачи документов, справок, а также выписок из медицинской

документации регламентирован действующим законодательством.

6.2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность пациента, является установленной формы листок нетрудоспособности, порядок выдачи которого утвержден приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 29.06.2011г. №624н.

6.3. После проведения первичной консультации пациенту выдается консультативное заключение. По завершению курса лечения в Клинике пациенту выдается выписной эпикриз.

6.4. По просьбе пациента ему может быть выдана выписка из медицинской карты, справка о прохождении лечения в Клинике, дубликат консультативного заключения и выписного эпикриза при их утере, справка для налоговой инспекции. На основании письменного заявления пациента ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты в установленные законом сроки.

7. График работы Клиники и ее должностных лиц.

7.1. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителем, пациент может получить по телефону в ИЦ Клиники, на официальном сайте в разделе «Информация для пациентов», в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле клиники.

7.2. График работы Клиники в целом, врачей, медицинских сестер и должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Клиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.3. Режим работы Клиники ежедневно с 9.00 до 21.00 без перерывов и выходных. Клиника не работает – 31 декабря, 1 января.

7.4. Режим приема пациентов и их законных представителей должностными лицами Клиники.

Должностное лицо	Режим работы	Компетенции
Генеральный директор	Пн. с 15.00 до 18.00	По всем вопросам
Главный врач	Ср. с 15.00 до 18.00 Пт. с 14.00 до 17.00	По всем вопросам
Старший администратор-кассир	Пн., Вт., Чт., Пт. - с 9.00 до 18.00 Среда - с 12.00 до 21.00	Специальное обслуживание пациентов. Приём устных и письменных обращений пациентов. Выдача пациентам справок для предоставления в налоговые органы. Выдача пациентам справок о прохождении лечения в Клинике.

Заместитель главного врача по медицинской части	Вт. - с 15.00 до 18.00 Чт. - с 15.30 до 20.00	Рассмотрение претензий по качеству оказания медицинских услуг. Выдача копий и выписок из медицинских карт.
Заведующий ортопедическим отделением	Четверг - с 14.20 до 15.20	Рассмотрение претензий по качеству оказания ортопедической помощи.
Заместитель генерального директора по развитию	Пн. – Пт. - с 9.00 до 12.00	Рассмотрение претензий и нареканий на уровень обслуживания клиентской службой Клиники.

7.5. Приём пациентов и их законных представителей осуществляется должностными лицами по предварительной записи в установленные часы приема.

8. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и Клиникой.

8.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02.05.2006г. (ред. от 03.11.2015).

8.2. Обращения граждан могут поступать в устной форме, письменной форме (в том числе в виде записей в книге жалоб и предложений) или по электронной почте.

8.3. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи к Генеральному директору, Главному врачу, заместителю главного врача по медицинской части, старшему администратору-кассиру, администраторам-кассирам, операторам информационного центра лично или через своего законного представителя.

8.4. Все поступившие в ООО «Клиника Позвоночника на Авиаконструкторов» обращения граждан подлежат рассмотрению, за исключением анонимных обращений (обращений, не содержащих фамилии и адреса заявителя).

8.5. При рассмотрении обращений граждан должны соблюдаться права третьих лиц, установленные законодательством Российской Федерации. В случае, если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц (являющихся дееспособными гражданами), выяснилось, что они в письменной форме возражают против его рассмотрения, Главный врач принимает решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

8.6. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию ООО «Клиника Позвоночника на Авиаконструкторов», направляются с сопроводительным письмом в соответствующий орган или Организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

8.7. В случае, если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям было рассмотрено организацией ранее, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, Генеральный директор, Главный врач ООО «Клиника Позвоночника на Авиаконструкторов» вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

8.8. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30 дней с даты регистрации обращения. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке исходящего письма ООО «Клиника Позвоночника на Авиаконструкторов» и подписываются Генеральным директором или Главным врачом. В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе указываются меры, принятые к виновным работникам.

8.9. В случае, если обращение поступило в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении. В случае, если обращение поступило по электронной почте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении.

8.10. По результатам рассмотрения жалоб, в случае подтверждения изложенных в них обстоятельств, к виновным сотрудникам принимаются меры, в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.

8.11. Устные обращения рассматриваются сотрудником ООО «Клиника Позвоночника на Авиаконструкторов», к которому обратился гражданин (руководитель, его заместитель, другие уполномоченные лица) в ходе личного приема.

8.12. Должностные лица Клиники проводят личный прием граждан с периодичностью не реже одного раза в неделю. Место, дни и часы личного приема граждан устанавливаются в соответствии с п.7.4. настоящих Правил.

8.13. случае, если изложенные в устном обращении заявителя обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия может быть дан устно в ходе личного приема.

8.14. случае несогласия заявителя с результатами рассмотрения его обращения, он может обратиться в вышестоящую Организацию или в суд.

9. Информация о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.

9.1. Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить услугу в сверх Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи, в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012г. №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»

9.2. Перечень предоставляемых Клиникой медицинских услуг согласно лицензии № 78-01-002963 от 24.08.2012 г.:

- при осуществлении доврачебной медицинской помощи по: лечебной физкультуре и спортивной медицине; медицинскому массажу; сестринскому делу; сестринскому делу в педиатрии; физиотерапии; функциональной диагностике.

- при осуществлении специализированной медицинской помощи по: акушерству и гинекологии; аллергологии и иммунологии; гастроэнтерологии; детской кардиологии; косметологии (терапевтической); кардиологии; лечебной физкультуре и спортивной медицине; мануальной терапии; неврологии; онкологии; педиатрии; применению методов традиционной медицины; психотерапии; пульмонологии; ревматологии; рефлексотерапии; терапии; травматологии и ортопедии; ультразвуковой диагностике; физиотерапии; функциональной диагностике; хирургии; экспертизе временной нетрудоспособности; эндокринологии.

9.3. Платные медицинские услуги предоставляются только при согласии пациента, который должен быть уведомлен об этом предварительно.

9.4. Платные медицинские услуги оказываются пациентам Клиники в соответствии с действующим прейскурантом.

9.5. Прейскурант на медицинские услуги размещен в свободном доступе на информационных стендах Клиники и на официальном сайте.

9.6. Информация о квалификации и сертификации специалистов Клиники, принимающих участие в оказании платных медицинских услуг, размещена на информационных стендах Клиники и на официальном сайте.

9.7. Скидки на платные медицинские услуги Клиники предоставляются следующим категориям граждан:

- пациентам, предоставляющим при заключении Договора накопительную дисконтную карту Клиники. Порядок выдачи и действия накопительной дисконтной карты определяется Положением о накопительной дисконтной карте Клиники;
- пациентам, предъявляющим купоны на скидку (скидка указана в купоне). После предъявления, купоны прикрепляются к Договору пациента и хранятся в Клинике;
- пациентам, предъявляющим одно из удостоверений льготных категорий граждан (инвалиды, пенсионеры, ветераны ВОВ, ветераны боевых действий, ветераны труда) – 10%;
- пациентам в возрасте до 14 лет – 10%.

Указанные скидки не распространяются на МРТ-исследования, КТ-исследования, рентгенодиагностику. Скидки не суммируются

10. Обеспечение безопасности в Клинике и ответственность пациентов и посетителей Клиники за нарушение настоящих Правил.

10.1. В целях обеспечения безопасности в холлах и коридорах Клиники осуществляется видеонаблюдение. При необходимости, запись может быть передана по запросу в правоохранительные органы.

10.2. При выявлении в Клинике лиц в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям, а также в случае нарушении Правил внутреннего распорядка Клиники, пациентам, а также иным лицам (посетителям) может быть отказано в оказании медицинских услуг. Сотрудники Клиники имеют право требовать покинуть данным лицам территорию Клиники и, при необходимости, вызвать сотрудников правоохранительных органов.

10.3. Администрация Клиники не несет ответственности за сохранность ценных вещей, оставленных без присмотра.

10.4. В случае обнаружения оставленных без присмотра вещей, просьба незамедлительно сообщать об этом любому сотруднику Клиники.

10.5. За припаркованные у здания Клиники автомобили администрация Клиники ответственность не несет.

10.6. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в помещениях Клиники, неисполнение законных требований сотрудников Клиники, причинение морального вреда сотрудникам, пациентам и посетителям Клиники, необоснованное причинение вреда репутации Клиники, а также материального ущерба, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.