

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка Общества с ограниченной ответственностью «Медицинский центр Святого Апостола Луки» (далее – «Правила», «Клиника» или «Медицинский центр») для пациентов (далее – «Пациент») являются локальным нормативным актом, разработанным в соответствии с Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" от 21.11.2011 N 323-ФЗ. Правила определяют порядок обращения Пациента в Медицинский Центр, правила поведения в Медицинском Центре, а также регламентируют иные вопросы, возникающие между Пациентом и Клиникой в процессе обследования и лечения.

1.2. Настоящие Правила обязательны для исполнения всеми Пациентами, их законными представителями, персоналом Клиники, а также иными лицами, находящимися на территории Клиники. Правила разработаны в целях реализации прав Пациента, установленных законодательством, создания условий для оказания своевременной, безопасной и качественной медицинской помощи.

1.3. Текст настоящих Правил размещается на информационном стенде (модуле) в холле Клиники в месте, доступном для ознакомления посетителей. Актуальная электронная версия Правил также публикуется на официальном сайте Клиники: <https://luca-clinic.ru/>.

1.4. В помещениях Клиники запрещается:

- нахождение в верхней одежде и без сменной обуви (бахил);
- курение, в том числе с использованием электронных систем доставки никотина (вейпов);
- распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных или одурманивающих веществ;
- появление в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, за исключением случаев, требующих оказания экстренной медицинской помощи;
- пользование служебными телефонами персонала в личных целях;
- попытки незаконного выноса или присвоения любого имущества, расходных материалов, медикаментов, принадлежащих Медицинскому Центру.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

2.1. ООО «Мед. центр Св.Апостола Луки» оказывает медицинскую помощь в соответствии с имеющейся лицензией № Л041-01148-78/05249890 от 08 июня 2026 г., выдана Комитетом по здравоохранению г. Санкт-Петербург номер телефона 8 (812) 246 -69-00 сроком действия «бессрочно» на осуществление медицинской деятельности при оказании первичной доврачебной медицинской помощи в амбулаторных условиях по сестринскому делу; сестринскому делу в педиатрии;

при оказании первичной врачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: терапии; при оказании первичной врачебной медико-санитарной помощи в условиях дневного стационара по: терапии; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: акушерству и гинекологии (за исключением использования вспомогательных репродуктивных технологий и искусственного прерывания беременности); дерматовенерологии; неврологии; онкологии; сердечно-сосудистой хирургии; ультразвуковой диагностике; урологии; хирургии; эндокринологии., В случае состояний, требующих неотложного или экстренного медицинского вмешательства (угроза жизни, травма, отравление и т.д.), Пациенту или сопровождающим его лицам необходимо незамедлительно вызвать бригаду скорой медицинской помощи по единому номеру «112» или «103» (с мобильного телефона), а также оказать первую медицинскую помощь.

2.2. Плановый прием Пациентов осуществляется по предварительной записи. Запись производится через администратора Клиники по телефону: 8 (812 407 20 42 либо при личном обращении на ресепшен в Медицинском центре.

2.3. При записи на прием Пациент обязан сообщить свои фамилию, имя, отчество и контактный телефон для оперативной связи.

2.4. Если пациент обращается в Клинику впервые, то ему необходимо подойти за 15-20 минут до назначенного времени приема или диагностического исследования для оформления договора на оказание платных медицинских услуг, согласия на обработку персональных данных и других необходимых документов

Клиники.

2.5. При первичном обращении на Пациента заводится медицинская документация (медицинская карта), в которую вносятся следующие данные: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения, адреса регистрации и фактического проживания, контактные телефоны, адрес электронной почты.

2.6. При первичном обращении Пациента для получения платных медицинских услуг между Клиникой и Пациентом (его законным представителем) заключается договор на оказание платных медицинских услуг. Пациент обязан иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт гражданина РФ или иной документ).

При обращении за медицинской помощью для несовершеннолетнего необходимо предоставить:

- свидетельство о рождении ребенка (для лиц до 14 лет) или паспорт ребенка (для лиц старше 14 лет);
- паспорт законного представителя (родителя, опекуна, попечителя);
- доверенность на представление интересов несовершеннолетнего, которая подписана законным представителем.

Присутствие законного представителя при оказании медицинской услуги несовершеннолетнему обязательно. При обслуживании по договору добровольного медицинского страхования (ДМС) Пациент обязан предъявить оригинал полиса ДМС.

2.7. Перед оказанием каждой медицинской услуги Пациент обязан ознакомиться и подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или оформленный в установленном порядке отказ от него в соответствии со статьями 19 и 20.1 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ. Также Пациент подписывает согласие на обработку персональных данных. Не подписание указанных документов является основанием для отказа в оказании плановой медицинской услуги.

2.8. Медицинская карта Пациента является собственностью Клиники и хранится в архиве медицинского центра. Карта не выдается на руки Пациенту, ее доставка в кабинет врача осуществляется сотрудником Клиники. Самовольный вынос медицинской карты за пределы Клиники запрещен.

2.9. В случае опоздания пациента на прием врача, более чем на 10 минут является основанием для отмены или переноса на другое время записи, также возможно ожидание приема в порядке общей очереди.

2.10. Актуальную информацию о расписании работы врачей, порядке предварительной записи, времени приема руководства Пациент может получить у администраторов Клиники.

2.11. Прием Пациентов врачами осуществляется в соответствии с утвержденным графиком. Врач имеет право прервать плановый прием для оказания неотложной помощи другому Пациенту.

2.12. Клиника вправе в одностороннем порядке отказать в выполнении медицинской услуги, если ее оказание невозможно по причинам, связанным с действием непреодолимой силы, возникновением медицинских противопоказаний у Пациента, либо при невозможности обеспечить безопасность оказания услуги, при условии, что это не создает угрозы для жизни Пациента и не требует экстренного вмешательства.

2.13. В случае невозможности прибыть на прием в назначенное время Пациент обязан оперативно уведомить об этом Клинику по контактному телефону.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. Права и обязанности Пациента при получении медицинской помощи определяются в соответствии со следующими основными нормативными правовыми актами Российской Федерации:

- * Конституция Российской Федерации;
- * Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей» (в действующей редакции);
- * Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (в действующей редакции).

3.2. Пациент имеет право:

3.2.1. На уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и всего штатного состава Клиники.

3.2.2. Получать в доступной форме полную информацию о состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, прогнозе, методах лечения, их рисках, возможных вариантах медицинского вмешательства и последствиях. Информацию предоставляет лечащий врач или иной медицинский работник, непосредственно участвующий в лечении.

3.2.3. Давать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказываться от него в соответствии со статьями 19 и 20 Федерального закона № 323-ФЗ.

3.2.4. Отказаться от любой диагностической или лечебной процедуры, потребовать ее прекращения. Отказ оформляется записью в медицинской документации с указанием возможных последствий.

3.2.5. Быть предупрежденным о том, что отказ от рекомендованных диагностических или лечебных мероприятий может повлиять на качество диагностики, снизить эффективность лечения, привести к осложнениям или ухудшению состояния здоровья.

3.2.6. На соблюдение врачебной тайны. Все сведения, составляющие врачебную тайну (включая информацию

- в медицинской карте), не разглашаются, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством РФ. Пациент вправе запретить разглашение сведений о состоянии здоровья, в том числе членам семьи.
- 3.2.7. Получать информацию о состоянии здоровья лично. В отношении несовершеннолетних (в соответствии с частью 2 статьи 22 Федерального закона № 323-ФЗ), а также лиц, признанных недееспособными, информация предоставляется их законным представителям.
- 3.2.8. Пациент по своему письменному запросу, имеет право увидеть свою медицинскую карту, а также документы, которые хранятся в его личном деле.
- 3.2.9. Ознакомиться с такими локальными документами Клиники, как: Положение о видеонаблюдении, Положение о порядке оказания платных медицинских услуг, Политикой конфиденциальности, Положением об обработке персональных данных и так далее, которые находятся на Информационном стенде.
- 3.3. Пациент обязан:
- 3.3.1. Соблюдать установленный в Клинике режим работы и настоящие Правила.
- 3.3.2. Соблюдать общественный порядок, правила пожарной безопасности и санитарно-противоэпидемиологического режима, в соответствии с законодательством РФ (ношение бахил, сдача верхней одежды в гардероб).
- 3.3.3. Выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с медицинским персоналом на всех этапах оказания помощи.
- 3.3.4. Уважительно относиться к медицинским работникам, другому персоналу и иным Пациентам.
- 3.3.5. Своевременно и в полном объеме оформлять все необходимые документы: информированное добровольное согласие (отказ), согласие на обработку персональных данных, анкету.
- 3.3.6. Оформлять письменный отказ от получения информации о состоянии здоровья или от медицинского вмешательства в случаях, предусмотренных законом.
- 3.3.7. Сообщать врачу достоверную и полную информацию о состоянии своего здоровья, перенесенных заболеваниях, аллергических реакциях, принимаемых лекарствах.
- 3.3.8. Бережно относиться к имуществу Клиники.
- 3.3.9. Немедленно сообщать дежурному персоналу о любых ситуациях, угрожающих жизни, здоровью или безопасности (пожар, задымление и т.д.).
- 3.3.10. Соблюдать запрет на курение и распитие спиртных напитков на территории Клиники. Не употреблять алкогольные напитки за сутки до и в день посещения Клиники. Не появляться в Клинике в состоянии любого вида опьянения.
- 3.4. Основным документом в возникающих правоотношениях между Клиникой и Пациентом при оказании медицинских услуг, является договор на оказание платных медицинских услуг.
- 3.5. За нарушение настоящих Правил, Клиника вправе отказать Пациенту в дальнейшем предоставлении платных медицинских услуг, если это не создает угрозы для его жизни и здоровья, а также для здоровья окружающих.
- 3.6. Нарушением Правил, в частности, считаются:
- * Грубое или неуважительное поведение по отношению к персоналу или другим Пациентам.
 - * Неявка на прием без предварительного уведомления или опоздание более чем на 10 минут.
 - * Несоблюдение медицинских предписаний и рекомендаций лечащего врача.
 - * Самовольный прием лекарственных средств, не согласованный с врачом Клиники.
 - * Самовольное оставление Клиники до завершения курса лечения или диагностической процедуры, если это может повлиять на их результат и безопасность.

4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

- 4.1. В соответствии со статьей 22 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ, информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту лично лечащим врачом или иным медицинским работником в доступной форме с учетом требований медицинской этики и деонтологии. Информация о состоянии здоровья может быть сообщена членам семьи или иным лицам только при наличии письменного согласия Пациента, за исключением случаев, предусмотренных законом.
- 4.2. Информация о состоянии здоровья несовершеннолетних, не достигших возраста, указанного в части 2 статьи 22 Федерального закона № 323-ФЗ, а также лиц, признанных недееспособными, предоставляется их законным представителям при предъявлении документов, подтверждающих их статус.
- 4.3. В случае, если Пациент отказывается от получения информации о состоянии своего здоровья, данный факт отражается в медицинской документации.
- 4.4. Сведения, составляющие врачебную тайну, могут быть предоставлены без согласия Пациента только по основаниям, установленным статьей 13 Федерального закона № 323-ФЗ (например, по запросу органов следствия, суда, в целях проведения военно-врачебной экспертизы и т.д.).

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ МЕДИЦИНСКИМ ЦЕНТРОМ И ПАЦИЕНТОМ

5.1. В случае возникновения конфликтной ситуации, претензии или жалобы Пациент (его законный представитель) вправе обратиться в администрацию Клиники:

* Устно – на личном приеме у руководителя Клиники согласно графику.

* Письменно – путем подачи письменного заявления (претензии) в администрацию.

* Посредством записей в «Книге отзывов и предложений», которая находится в открытом доступе в холле Клиники.

* В электронной форме через специальную форму на официальном сайте Клиники или по указанному на сайте адресу электронной почты: admin-info@luca-clinic.ru.

Для получения ответа Пациенту необходимо указать в обращении свои контактные данные (ФИО, адрес, телефон, e-mail).

5.2. Обращения Пациентов рассматриваются Клиникой в порядке и сроки, установленные Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в действующей редакции).

Письменная претензия (жалоба) подлежит регистрации в день поступления и рассмотрению в срок, не превышающий 30 календарных дней с момента регистрации. В исключительных случаях срок рассмотрения может быть продлен, о чем Пациент уведомляется.

Ответ по существу поставленных в обращении вопросов направляется Пациенту в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, либо в электронной форме – по адресу электронной почты, либо выдается на руки при личном обращении. Ответ на обращение, оставленное на сайте, направляется в электронном виде.