

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор ТОО «Геном Астана»
Дюсембинов К.С.
« 04 » 02 2021 год



Правила внутреннего распорядка для пациентов ТОО «Геном Астана» (клиника «Геном»)

1. Общие положения

Правила внутреннего распорядка для пациентов клиники «Геном» (далее по тексту - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Республики Казахстан в сфере здравоохранения, поведение пациентов во время нахождения их в клинике «Геном» (далее по тексту - Клиника), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Клиникой.

Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов (лиц, сопровождающих или посещающих пациентов), а также иных лиц, обратившихся в Клинику.

Данный регламент разработан в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

Правила включают:

1. права и обязанности пациента;
2. порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и Клиникой;
3. порядок предоставления пациенту (его законным представителям) информации о состоянии здоровья;
4. порядок выдачи Клиникой медицинских документов, отражающих состояние здоровья, копий медицинских документов, справок, медицинских заключений;
5. график работы Клиники;
6. запись на прием, предварительное оповещение, опоздание на прием и оформление документации;
7. информация о перечне видов медицинских услуг и порядке их оказания;
8. ответственность.

2. Права пациентов

При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент **ИМЕЕТ ПРАВО** на:

1. выбор врача с учетом его согласия;
2. диагностику и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
3. получение консультаций врачей-специалистов;
4. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
5. защиту сведений, составляющих врачебную тайну, т.е. информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;
6. отказ от медицинского вмешательства;
7. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
8. право на получение информации в доступной для него форме, в том числе размещенной в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" о Клинике, осуществляемой ею медицинской деятельности и о врачах (уровне их образования и квалификации) и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
9. получение, в доступной для него форме, имеющейся в Клинике полной информации о состоянии своего здоровья, в том числе сведений о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, применяемых методах диагностики и лечения, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи;
10. на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
11. непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в порядке, установленном уполномоченным органом исполнительной власти, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;
12. на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов;

13. уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
14. добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
15. отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
16. обращение в установленном в Клинике порядке с жалобой к должностным лицам Клиники, а также к руководству Клиники, должностным лицам государственных органов или в суд.

3. Обязанности пациента и посетителей

При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент **ОБЯЗАН**:

1. оплатить Клинике стоимость медицинских услуг, рассчитанных по действующему на момент оказания услуг прейскуранту Клиники, по факту обращения;
2. удостоверить личной подписью согласие на обработку персональных данных и на выполнение медицинского вмешательства;
3. соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;
4. представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
5. выполнять медицинские требования и предписания лечащего врача;
6. соблюдать рекомендуемую врачом диету;
7. своевременно являться на прием к врачу или на процедуру;
8. сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.

Все пациенты и посетители Клиники **ОБЯЗАНЫ**:

1. соблюдать санитарно-эпидемический режим, в т. ч. карантинные мероприятия (масочный режим и др.), обувать бахилы и оставлять верхнюю одежду в гардеробе.
2. соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями в санузлах;
3. бережно относиться к имуществу Клиники;
4. уважительно относиться к медицинским работникам Клиники и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
5. проявлять доброжелательное и вежливое отношение к пациентам Клиники;
6. соблюдать общественный порядок;
7. не допускать нарушение общественного порядка, выражающее явное неуважение к персоналу Клиники и/или к другим пациентам, сопровождающееся нецензурной бранью в общественном месте, а равно уничтожением или повреждением имущества Клиники;
8. соблюдать правила пожарной безопасности.

4. Ограничения на территории и в помещениях клиники

Пациентам, лицам, сопровождающим пациента, а также иным лицам, обратившимся в клинику **ЗАПРЕЩАЕТСЯ** на территории и в помещениях Клиники:

1. курить;
2. распивать спиртные напитки;
3. употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества.
4. находиться в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
5. пользоваться служебными телефонами в личных целях.

5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и клиникой

В случае нарушения прав пациента, пациент (его законный представитель) может обратиться с жалобой непосредственно к руководителю Клиники, или выбрать иные способы защиты своих прав.

Замечания, предложения и отзывы о работе Клиники пациенты могут вписать в «Книгу жалоб и предложений», которая находится у администратора в регистратуре Клиники, или оставить на портале Клиники: www.genom-eko.ru в разделе «Отзывы». Обращение пациента обязательно будет рассмотрено администрацией в кратчайшие сроки. О результатах будет сообщено в определенном пациентом порядке.

Споры, возникшие между пациентом и Клиникой, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

6. Порядок предоставления пациенту (его законным представителям) информации о состоянии здоровья

Информация о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья гражданина, диагнозе его заболевания и иные сведения, полученные при его обследовании и (или) лечении, составляют врачебную тайну. Не допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, лицами, которым они стали известны при обучении, исполнении профессиональных, служебных и иных обязанностей, кроме случаев, установленных пунктами 3 и 4 настоящей статьи (статья 95 Кодекса РК «О здоровье народа и системе здравоохранения»)

Клиника несет ответственность за сохранность персональных данных пациентов, соблюдение конфиденциальности и не разглашение врачебной тайны.

Информацию о состоянии здоровья не предоставляют пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информацию сообщают в деликатной форме пациенту или его доверенному лицу/законному представителю, если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту только лечащим врачом, принимающим непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших возраста 14 лет, и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется его законным представителям.

7. Порядок выдачи клиникой медицинских документов, отражающих состояние здоровья, копий медицинских документов, справок, медицинских заключений

Медицинские документы, отражающие состояние здоровья пациента, копии медицинских документов, справки, содержащие сведения о состоянии здоровья пациента и оказания медицинской помощи в Клинике, медицинские заключения (далее Документы) выдаются при личном обращении пациента (его законного или уполномоченного представителя) за получением указанных документов в Клинику при **предъявлении документа, удостоверяющего личность** и документа, подтверждающего полномочия представителя пациента (**нотариальная доверенность**)

Документы выдаются на основании письменного заявления пациента (его законного или уполномоченного представителя). Медицинские документы, связанные с функционально диагностикой, результаты лабораторных исследований и прочее выдаются без дополнительного заявления.

Медицинские заключения выдаются в течение трех рабочих дней после окончания медицинских мероприятий.

Медицинские документы, отражающие состояние здоровья пациента, их копии, справки, содержащие сведения о состоянии здоровья пациента и оказания медицинской помощи в Клинике выдаются в течение семи дней со дня обращения в Клинику с письменным заявлением.

8. График работы клиники

Понедельник – пятница с 8.00 часов до 18.00 часов
Суббота с 8.00 часов до 13.00 часов

9. Запись на прием

В клинике «Геном» прием специалистов и оказание медицинских услуг осуществляется по предварительной записи. Записаться можно по телефону **+77778936593, 8-8000-004-03-40**, а также с помощью записи на сайте **www.genom-eko.ru**, и при обращении в регистратуру к медицинскому администратору. При наличии свободного времени у специалиста возможен прием без предварительной записи.

10. Прием пациентов

Прием пациентов осуществляется при наличии документов, удостоверяющих личность. При оказании услуг несовершеннолетним (дети до 18 лет) обязательно сопровождение одним из родителей с предъявлением документа, удостоверяющего личность и свидетельства о рождении ребенка. Родственники и третьи лица при сопровождении несовершеннолетних должны иметь нотариально заверенное согласие родителей или законных представителей.

11. Оформление документации

При первичном обращении с пациентом или его законным представителем подписывается информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, соглашение о предоставлении персональных данных и договор об оказании платных медицинских услуг, оформляется амбулаторная карта.

Амбулаторная карта является собственностью клиники и храниться в регистратуре либо в архиве. Для надлежащего оформления документов Пациенту следует прибыть в клинику за 15 минут до начала приема.

12. Предварительное оповещение пациентов

Рецепшен клиники осуществляет предварительное оповещение пациентов с целью оптимизации записи на прием и в случае изменений в расписании работы специалистов.

Клиника не несет ответственности за невозможность предупредить пациента об изменениях в приеме из-за выключенного телефона, из-за неверно указанного телефона или в случае, если пациент не отвечает на звонок.

13. Опоздание на прием

Пациенту следует прибыть в клинику за 15 минут до начала приема для надлежащего оформления документов и своевременного начала приема.

В случае опоздания Пациента на прием клиника вправе перенести прием на другое время и дату, согласованные с Пациентом, так как опоздание одного ущемляет права другого на своевременный и полноценный прием.

Если пациент не может явиться на прием в назначенное время, ему следует заранее, не менее чем за 1 час до приема, предупредить оператора администратора рецепшен по телефонам клиники.

В то же время, просим Вас обратить внимание на то, что время приема может измениться (сместиться время назначенного приема) в связи с тем, что специалисты оказывают медицинскую помощь и во время приема могут проводиться дополнительные манипуляции!

14. Информация о перечне видов медицинских услуг и порядке их оказания

Перечень видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются в соответствии с Законом Республики Казахстан от 4 мая 2010 года № 274-IV «О защите прав потребителей», Приказом Министра здравоохранения Республики Казахстан от 29 октября 2020 года № ҚР ДСМ-170/2020 «Об утверждении правил оказания платных услуг субъектами здравоохранения и типовой формы договора по предоставлению платных медицинских услуг (помощи), лицензиями на медицинскую (№21014408 от 06.04.2021 года) и фармацевтическую (№21014389 от 06.04.2021 года) деятельность, выданную РГУ «Департамент Комитета медицинского и фармацевтического контроля Министерства здравоохранения Республики Казахстан по городу Нур-Султан, договором возмездного оказания медицинских услуг и информированным согласием пациента.

Услуги предоставляются по ценам в соответствии с действующим прейскурантом, утверждённым директором Клиники.

Расчеты с пациентами за оказание медицинских услуг осуществляются через кассу с выдачей пациенту квитанции об оплате.

С прейскурантом нашей клиники Вы можете ознакомиться на сайте www.genom-eko.ru или на стойке рецепшен.

15. Ответственность

Несоблюдение пациентом Правил внутреннего распорядка Клиники влечет за собой ответственность, установленную законодательством Республики Казахстан, в том числе:

1. в одностороннем порядке расторжение договора на предоставление платных медицинских услуг;
2. отказ пациенту в дальнейшем предоставлении медицинских услуг.