

**ООО Клиника современной косметологии «Новая линия»
630008, г. Новосибирск, ул. Лескова, д. 29, эт. 1, тел. 8 (383) 383-23-90
ИНН 5405962809, ОГРН 1155476095631**

ПРИКАЗ

г. Новосибирск

От 8.04.2025

№ 2-25

Об утверждении правил внутреннего распорядка в ООО Клиника «Новая линия»

В целях обеспечения прав граждан при обращении в ООО Клиника «Новая линия», в соответствии с Уставом, лицензией на медицинскую деятельность, Гражданским Кодексом Российской Федерации, Федеральным Законом от 21.11.2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным Законом от 7.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 года № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006», приказываю:

1. Утвердить и ввести в действие с 8.04.2025 года Правила внутреннего распорядка в ООО Клиника «Новая линия» (Приложение 1).
2. Заместителю директора И.В. Дубрановскому довести настоящий приказ до сведения работников ООО Клиника «Новая линия».

Директор

В.Б. Дубрановский

Правила внутреннего распорядка в ООО Клиника «Новая линия»

I. Общие положения

1. Правила внутреннего распорядка ООО Клиника «Новая линия» (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента во время нахождения в медицинской организации (далее – Организация), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений по оказанию медицинской помощи: сотрудниками Организации, иными лицами (посетителями) вне зависимости от цели посещения, сроков и своего статуса.

2. Настоящие Правила разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

3. Настоящие Правила обязательны для сотрудников, пациентов, а также иных лиц, находящихся на территории Организации или её структурного подразделения вне зависимости от цели и сроков посещения.

4. Общее руководство и контроль над порядком и благоустройством в кабинетах, коридорах, холлах, туалетных комнатах и других помещениях Организации, за исправностью оборудования, содержанием помещений в нормальном санитарном состоянии, обеспечением техники безопасности осуществляются должностными лицами Организации.

5. Ключи от всех помещений Организации должны находиться у дежурного работника охраны и выдаваться под роспись по списку, утвержденному руководителем Организации.

II. Общие правила поведения сотрудников, пациентов и иных лиц на территории Организации или её структурного подразделения

6. На территории Организации или её структурных подразделений **запрещается:**

- нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- курение в зданиях и помещениях Организации;
- распитие спиртных напитков; употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- пользование служебными телефонами;
- игра в азартные игры;
- громкие разговоры; шум, хлопанье дверьми;
- пользование мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;

- выбрасывание мусора, отходов в непредназначенные для этого места;
- появление с огнестрельным оружием, легковоспламеняющимися и взрывчатыми веществами;
- грубое или неуважительное отношение к работникам Организации.

III. Обязанности пациентов

7. При обращении за медицинской помощью в Организацию или её структурное подразделение **пациент обязан:**

- соблюдать внутренний распорядок работы Организации, тишину, чистоту и порядок;
- прибыть на прием к врачу за 5–10 минут до назначенного времени. В случае невозможности явки на прием по уважительной причине заранее предупредить об этом работников Организации; в случае опоздания более чем на 20 минут прием врача возможен только при наличии свободных мест в расписании. Для изменения времени приема необходимо обратиться к администратору Организации;
- заходить в кабинет врача только после персонального приглашения в кабинет;
- соблюдать очередность, пропускать лиц, нуждающихся в оказании экстренной и (или) неотложной медицинской помощи, медицинских работников;
- исполнять требования пожарной безопасности; при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- оказывать необходимое содействие сотрудникам Организации для достижения цели обращения в Организацию;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу Организации и других пациентов;
- своевременно являться на прием к врачу или на процедуру, информировать Организацию о любых обстоятельствах, препятствующих своевременной явке;
- заблаговременно информировать Организацию о необходимости отмены или изменении назначенного ему времени получения медицинской услуги;
- соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом;
- оформлять в письменном виде свой отказ от медицинского вмешательства (по установленной Минздравом РФ форме), от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ или его прекращение;
- незамедлительно ставить в известность медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья при нахождении на территории Организации;
- соблюдать правила личной гигиены при нахождении на территории Организации и общении с её сотрудниками;
- информировать работников охраны и (или) администраторов Организации об обнаруженных оставленных вещах и посторонних предметах;
- выполнять требования охраны ООО Клиника «Новая линия», не противоречащие настоящим правилам.

При обращении за медицинской помощью в Организацию или её структурное подразделение **пациентам запрещается:**

- бегать, прыгать, шуметь, хлопать дверями, ставить детей в грязной обуви на скамейки, лавочки, диваны, кресла, пуфики, стулья;
- оставлять малолетних детей без присмотра;

- расклеивать объявления и наглядную агитацию в неопределенных для этой цели местах;
- делать на стенах, партах, столах рисунки и надписи;
- проносить в здания Организации оружие, колюще-режущие предметы, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- использовать «громкий» звуковой режим мобильного телефона; звук телефона должен быть выключен на все время пребывания в Организации (пользование мобильными телефонами может быть запрещено во избежание нарушений в работе медицинского оборудования);
- находиться в служебных помещениях Организации без разрешения;
- находиться в помещениях, медицинских кабинетах в верхней одежде, грязной обуви;
- пользоваться служебным телефоном;
- выносить из помещений Организации медицинские документы, без разрешения медицинских работников (с нарушением установленного порядка получения копий медицинской документации и порядка непосредственного ознакомления с ней), изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов;
- курить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические вещества в помещениях и на территории Организации, играть в азартные игры;
- выполнять функции торговых агентов, коммерческих представителей и находиться в помещениях Организации в иных коммерческих целях;
- оставлять в гардеробе деньги, ценные вещи;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т. ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и тому подобное);
- посещать Организацию с домашними животными;
- бросать на пол, в раковины и унитазы вату, салфетки, упаковки;
- выплевывать на пол и приклеивать к стенам жевательную резинку.

IV. Обязанности сотрудников

8. Круг обязанностей сотрудника по своей специальности, квалификации или должности, определяется Единым тарифно-квалификационным справочником работ и профессий рабочих, квалификационным справочником должностей служащих, а также техническими правилами, должностными инструкциями и положениями, утвержденными в установленном порядке.

9. Соблюдение настоящих Правил является обязанностью каждого сотрудника ООО Клиника «Новая линия» независимо от занимаемой должности и специального звания.

Сотрудники обязаны:

- подчиняться правилам поведения, определенным в соответствии с Трудовым Кодексом РФ, Уставом и Правилами внутреннего распорядка Организации, а также иными локальными нормативными актами Организации, регулирующими деятельность работников;
- своевременно и точно исполнять распоряжения должностных лиц Организации;
- использовать рабочее время для выполнения своих обязанностей, не допускать действий, мешающих другим работникам, посетителям и пациентам;
- соблюдать чистоту и порядок в помещениях и на территории Организации;

- беречь имущество Организации, эффективно использовать оборудование, аппаратуру и другие предметы, выдаваемые работникам, экономно и рационально расходовать сырье, материалы, энергию, топливо и другие материальные ресурсы;
- соблюдать требования по охране труда, технике безопасности, производственной санитарии, гигиене труда и пожарной безопасности, предусмотренные соответствующими правилами и инструкциями, использовать необходимые средства индивидуальной защиты;
- обеспечивать высокую эффективность рабочего процесса, выбирать методы и средства осуществления профессиональной деятельности, способствующие достижению качественной медицинской помощи в соответствии с установленными Законодательством РФ критериями;
- осуществлять взаимодействие с пациентами и посетителями, основываясь на уважении к их личному достоинству;
- информировать работников охраны об обнаруженных оставленных вещах и посторонних предметах;
- сотрудник, покидающий территорию Организации последним, обязан полностью выключить электропитание, перекрыть воду, закрыть окна и форточки;
- содержать в порядке и чистоте рабочее место, оборудование и приспособления и передавать их сменяющему работнику в исправном состоянии, а также соблюдать чистоту в помещениях и на территории Организации;
- принимать меры к немедленному устранению причин и условий, препятствующих или затрудняющих надлежащее осуществление профессиональной деятельности, и немедленно сообщать о случившемся должностным лицам Организации;
- не допускать небрежного отношения к предметам и личным вещам, имеющим значимость или ценность для пациентов и иных граждан;
- сохранять выдержку и достоинство, контролировать свое эмоциональное состояние, своим видом и действиями демонстрировать уверенность и спокойствие;
- в случае конфликтного поведения со стороны посетителя сотруднику необходимо принять меры для того, чтобы снять эмоциональное напряжение гражданина, а затем спокойно разъяснить ему порядок решения вопроса, проявлять эмоционально-психологическую устойчивость при провоцировании конфликтной ситуации;
- при пользовании телефоном говорить негромко и лаконично, не создавая неудобств окружающим; отключать мобильный телефон до начала служебного совещания.

Сотрудникам запрещено:

- заставлять посетителя необоснованно долго ожидать приема;
- перебивать посетителя в грубой форме;
- проявлять раздражение и недовольство по отношению к посетителю;
- разговаривать по телефону, игнорируя присутствие посетителя;
- жевать жевательную резинку во время общения с пациентом, обратившимся лицом;
- вести громкие разговоры из кабинета с просьбами к персоналу и (или) к пациентам и иным посетителям;
- входить в кабинет, к котором в это время ведет прием другой специалист без крайней необходимости;
- обсуждать при пациентах и иных посетителях свои личные проблемы и проблемы клиники;
- обсуждать диагнозы, течение заболевания, кроме как в рамках консилиума, либо в конфиденциальной беседе с коллегами.

V. Ответственность

10. Нарушение пациентом Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемиологического режимов и санитарно-гигиенических норм является невыполнением требований части 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»: «Граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях».

11. Нарушение Правил внутреннего распорядка, санитарно-противоэпидемиологического режимов и санитарно-гигиенических норм иными лицами, находящимися в Организации, вне зависимости от цели посещения Организации, сроков и своего статуса, влечет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

12. Организация может быть привлечена к ответственности в соответствии с ч. 3 ст. 6.25 КоАП РФ, если она не обеспечит на своей территории соблюдение Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».

13. Курение табака на территориях и в помещениях, предназначенных для оказания медицинских, реабилитационных и санаторно-курортных услуг является нарушением требований статьи 12 Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» и влечет за собой ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

VI. Дополнительные условия

14. В случае несообщения пациентом контактного телефона или иных каналов для связи ООО Клиника «Новая линия» не несет ответственность за невозможность оповещения об отмене приема врача.

15. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

VII. Заключительные положения

16. Копии Правил внутреннего распорядка вывешиваются на видных местах территории Организации, находятся в доступности на стойке администратора, на официальном сайте Организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

17. Оригинальный экземпляр настоящих Правил хранится должностными лицами Организации.

18. Текст настоящих Правил располагается на стойке администратора. Ознакомление пациента с настоящими Правилами осуществляется устно и письменно. Факт ознакомления подтверждается подписью пациента при заключении Договора платных медицинских услуг в тексте согласия с условиями предоставления платных медицинских услуг, в уведомлении о Правилах внутреннего распорядка.

19. Об обязанности соблюдения назначенного режима лечения и правил поведения в Организации пациент также информируется путем внесения данной информации в текст Договора платных медицинских услуг.