

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

Настоящие Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг разработаны в соответствии с Конституцией РФ, Гражданским Кодексом РФ, Федеральным законом РФ от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», нормативными правовыми актами. Данные Правила определяют нормы поведения пациентов ООО «ШАНС М» при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими ООО «ШАНС М», а также работников ООО «ШАНС М».

С целью повышения качества оказания медицинских услуг обращаем Ваше внимание на необходимость соблюдения Правил поведения в ООО «ШАНС М».

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка ООО «ШАНС М» (далее – медицинский центр) для пациентов (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством РФ в сфере здравоохранения, поведение пациента в медицинском центре, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом и медицинским центром. Правила обязательны для всех пациентов, персонала, а также лиц, обратившихся в медицинский центр. Правила должны находиться в доступном для пациента месте (на информационном стенде, на сайте).

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациентов в медицинский центр;
- информация о правах и обязанностях пациента при получении медицинской помощи;
- порядок разрешения конфликтной ситуации между пациентом (его представителем) и медицинским центром;
- порядок получения информации о состоянии здоровья.

1.3. С правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно.

1.4. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законными представителями несовершеннолетних посетителей являются их родители.

2. О МЕДИЦИНСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

2.1. Общество с ограниченной ответственностью «ШАНС М» оказывает платные медицинские услуги в соответствии с лицензией № ЛО-41-01137-77/00154399 от 05.05.2022 г.

3. ПРАВИЛА ЗАПИСИ НА ПЕРВИЧНЫЙ ПРИЕМ/КОНСУЛЬТАЦИЮ/ ОБСЛЕДОВАНИЕ

3.1. Прием пациентов ведется по предварительной записи по телефону: +7 (499) 503-52-82, при отправке заявки через официальный сайт <https://nevrologzhidkova.ru/> или при обращении в медицинский центр.

3.2. Пациенты с острой болью принимаются без предварительной записи в день обращения при наличии свободного времени у врача.

3.3. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью пациента) необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03.

3.4. В случае опоздания или неявки на прием пациенту необходимо предупредить менеджера медицинского центра заранее.

3.5. При обращении в медицинский центр пациент обращается к менеджеру, предоставляет документ, удостоверяющий личность (паспорт). Менеджер заводит медицинскую карту, в которую вносит следующую информацию о пациенте: ФИО, пол, дата рождения, адрес по данным прописки (регистрации), паспортные данные (серию, номер, кем выдан, когда выдан, код подразделения), СНИЛС, контактный номер телефона, e-mail. Так же документ удостоверяющий личность

предъявляют законные представители несовершеннолетнего ребенка или недееспособного гражданина.

На несовершеннолетнего пациента законный представитель предоставляет менеджеру ООО «ШАНС М» свидетельство о рождении. Менеджер ООО «ШАНС М» вносит в медицинскую карту следующую информацию о пациенте: ФИО, пол, дата рождения, адрес по данным прописки (регистрации) законного представителя, данные из свидетельства о рождении (серия, номер, дата выдачи, кем выдан), СНИЛС, контактный номер телефона и e-mail. Также вносится информация о законном представителе.

3.6. Медицинская карта по письменному заявлению может быть отдана на руки пациенту. В случае выдачи медицинской карты, он обязан хранить ее.

3.7. Заключение врачей и результаты анализов, обследований выдаются пациенту на руки. По требованию пациента может быть сделана выписка из медицинской карты.

3.8. При установлении факта нетрудоспособности ООО «ШАНС М», в соответствии с лицензией, выдает листок временной нетрудоспособности общепринятого образца.

3.9. Перед приемом заполняется и подписывается договор об оказании платных медицинских услуг в 2-х экземплярах, в котором, помимо прочих положений, отражается добровольное согласие на обработку персональных данных (согласно Федеральному закону № 152). Также пациент подписывает информированное согласие на медицинское вмешательство. За гражданина признанного недееспособным подписывают его законные представители на основании предъявления соответствующих документов.

3.10. **Несовершеннолетние до 15 лет** не имеют права подписывать договор, информированное согласие. Договор и другую медицинскую документацию могут подписывать только законные представители: родители, усыновители, опекуны, попечители. (ч.1, п.1 ч.2 ст.20, ч.2 ст.22 Закона № 323 – ФЗ) Не являются законными представителями, если они не опекуны, и не попечители (бабушки, дедушки, тети, дяди, братья, сестры, гувернантки, няни, водители, охранники и т.д.). Соответственно, до достижения 15 летнего возраста законные представители обязаны присутствовать во время приема. Если законный представитель не может присутствовать во время оказания медицинской услуги, то ему необходимо оформить доверенность на предоставление интересов несовершеннолетнего (недееспособного) гражданина. Доверенность оформляется нотариально.

3.11. **Несовершеннолетние с 15-18 лет** имеют право подписывать договор при условии письменного согласия законных представителей на совершение сделки (п.1 ст. 26 ГК РФ). Согласие оформляется нотариально или в медицинском центре законным представителем. Для оформления согласия необходимо предъявить документ подтверждающие родство (свидетельство о рождении ребенка/печать в паспорте законного представителя) и документ удостоверяющего личность (паспорт) законного представителя. Несовершеннолетний должен принести паспорт, согласие прикрепляется к экземпляру договора ООО «ШАНС М». Информированное согласие ребенок имеет право подписывать с 15 лет, также с 15 лет разрешается предоставлять информацию о состоянии здоровья лично.

3.12. Пациент заходит в кабинет по приглашению персонала медицинского центра.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

4.1. Пациент имеет право на:

— уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;

— получать информацию о ФИО, должности и квалификации медицинского работника, оказывающего ему медицинскую помощь;

— лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противозидемиологическим требованиям;

— облегчение боли, связанной с заболеванием и медицинским вмешательством;

— добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство;

— отказ от оказания медицинской помощи;

— обращение с жалобой к генеральному директору медицинского центра;

— сохранение медицинским работником в тайне информации о факте 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 здоровья.

4.2. Пациент обязан:

- Соблюдать режим работы ООО «ШАНС М»;
- соблюдать правила внутреннего распорядка медицинского центра;
- соблюдать правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (входить в кабинеты в бахилах, которые предоставляются бесплатно, без верхней одежды);
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания ему медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании ему медицинской помощи;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность;
- предоставлять врачу достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях;
- бережно относиться к имуществу ООО «ШАНС М»;
- при обнаружении источников пожара и иных источников, угрожающих общественной безопасности, Пациент должен незамедлительно сообщить об этом менеджеру или другому сотруднику медицинского центра;
- приходить на прием в установленное время. При опоздании пациента на приём центр оставляет за собой право отказать в оказании услуги с предоставлением возможности получения услуги в другой день.

При невозможности явиться в указанное время заблаговременно предупредить менеджера медицинского центра. Менеджер подберет для Вас другое удобное время.

5. О ЛЕЧЕНИИ ПО СИСТЕМЕ ОБЯЗАТЕЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ

5.1. Согласно Федеральному закону № 323-ФЗ от 21.11.2011 (ред. от 03.08.2018) «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», пациент имеет право получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи – по системе обязательного медицинского страхования (ОМС).

В медицинском центре ООО «ШАНС М» пациентам оказываются услуги только на платной основе.

6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ МЕДИЦИНСКИМ ЦЕНТРОМ И ПАЦИЕНТОМ

6.1. В случае конфликтных ситуаций, нарушении прав пациента он (его законный представитель) может обратиться с претензией (обращением) к менеджеру, главному врачу или генеральному директору медицинского центра. В случае, если изложенные в устной форме обращения или факты являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия пациента может быть дан устно в ходе личного приема. В противном случае претензия подается в письменном виде на имя генерального директора. Претензия содержит конкретную информацию, вопросы и требования, подпись пациента, ФИО, адрес и контактный телефон. Претензия фиксируется в журнале входящих документов. Ответ пациенту на претензию предоставляется в письменном виде течение 30 рабочих дней. В ответе содержится информация о признании (не признании) обоснованности претензии пациента. Пациенту будут предложены

варианты удовлетворения претензионных жалоб путем оформления Соглашения об урегулировании претензии.

6.2. Для оформления Соглашения об урегулировании претензии пациент будет приглашен к генеральному директору ООО «ШАНС М». В случае неявки пациента для получения ответа в установленный срок ответ отправляется по почте на адрес, указанный в обращении. В случае необходимости проведения оценки качества и эффективности лечебно-диагностических мероприятий ООО «ШАНС М» проводит внутреннюю проверку качества оказания медицинской услуги при помощи врачебной комиссии ООО «ШАНС М», при необходимости – с привлечением сторонних экспертов.

7. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

7.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной форме лечащим врачом. Она должна содержать сведения о результатах обследования, диагнозе, прогнозе, методах лечения, связанном с ним риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

7.2. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

7.3. В отношении пациентов, о состоянии здоровья не способных принять осознанное решение, – супругу, супруге при его (ее) отсутствии – близким родственникам, опекунам. В случае отказа пациента о получении информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

8. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

8.1. Оказание платных услуг населению осуществляется в соответствии с установленным режимом работы Медицинского центра.

8.2. Платные услуги оказываются в соответствии с заключенными с гражданами или организациями договорами на оказание платных услуг в письменной форме. В договоре с гражданами регламентируются условия и сроки оказания услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон, а также иные существенные условия.

8.3. Перед заключением договора пациент может ознакомиться с перечнем платных медицинских услуг и настоящими правилами внутреннего трудового распорядка.

8.4. При заключении договора по требованию Пациента Медицинский центр предоставляет в доступной форме информацию о платных медицинских услугах, содержащую следующие сведения:

- порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;
- информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);
- информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
- другие сведения, относящиеся к предмету договора.

8.5. Пациенты, пользующиеся платными медицинскими услугами, обязаны выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение сотрудникам медицинского центра ООО «ШАНС М» необходимых сведений, а также установленные в медицинском центре правила внутреннего распорядка для сотрудников и пациентов.

8.6. Медицинский центр предоставляет Пациенту (законному представителю) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

- о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;

- об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах, показаниях (противопоказаниях) к применению.

8.7. В случае отказа Пациента после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Медицинский центр информирует Пациента и/или Заказчика о расторжении договора по инициативе Пациента, при этом Пациент и/или Заказчик оплачивает Медицинскому центру фактически понесенные расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

8.8. Сотрудниками медицинского центра после исполнения договора выдаются Пациенту (законному представителю) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

8.9. Медицинский центр предоставляет платные медицинские услуги, качество которых соответствует условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве — требованиям, предъявляемым законодательством Российской Федерации к услугам соответствующего вида.

8.10. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия Пациента (законного представителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

8.11. В соответствии с законодательством Российской Федерации Медицинский центр ООО «ШАНС М» несет ответственность перед Пациентом за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни потребителя;

8.12. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением условий договора, возмещении ущерба в случае причинения вреда здоровью и жизни, а также о компенсации причиненного морального вреда в соответствии с законодательством Российской Федерации;

8.13. При несоблюдении Медицинским центром ООО «ШАНС М» обязательств по срокам исполнения услуг Пациент вправе назначить новый срок оказания услуги; потребовать исполнения услуги другим специалистом; расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

8.14. В случае невозможности исполнения услуг, возникшей по вине Пациента, услуги подлежат оплате в объеме фактически понесённых расходов;

8.15. Претензии и споры, возникшие между Пациентом и Медицинским центром разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ

9.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил сотрудники ООО «ШАНС М» вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

9.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам ООО «ШАНС М», другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории ООО «ШАНС М», неисполнение законных требований сотрудников ООО «ШАНС М», причинение морального вреда сотрудникам ООО «ШАНС М», причинение вреда деловой репутации ООО «ШАНС М», а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.