

Генеральный директор ООО «ЦЕНТР ВОССТАНОВИТЕЛЬНОЙ МЕДИЦИНЫ»

УТВЕРЖДАЮ

А.И. Хайрипинов



Правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов (посетителей) ООО «ЦЕНТР ВОССТАНОВИТЕЛЬНОЙ МЕДИЦИНЫ»

1. Общие положения

1.1 Настоящие Правила внутреннего распорядка ООО «ЦЕНТР ВОССТАНОВИТЕЛЬНОЙ МЕДИЦИНЫ» (далее Центр) и поведения для пациентов (посетителей) (далее Правила) разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, совершенствования организации амбулаторного приема в Центре, повышения качества оказания медицинской помощи и условий сервиса для пациентов (посетителей), и обязательны для всех пациентов (посетителей), их законных представителей, сопровождающих и иных лиц, обратившихся в Центр.

1.2. Настоящие Правила являются организационно - правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации (в сфере здравоохранения: ФЗ № 323-ФЗ от 21.11.2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, Постановлением Правительства РФ № 736 от 11.05.2023 г. «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 № 1006 от 04.10.2012 г., Приказом Минздрава России № 425н от 29.06.2016 г. «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента», иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории РФ и устанавливающими правила поведения пациентов в учреждениях здравоохранения), правила поведения пациента (посетителя) во время нахождения в Центре, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (заказчиком) (его представителем) и Центром.

1.3. ООО «ЦЕНТР ВОССТАНОВИТЕЛЬНОЙ МЕДИЦИНЫ» является учреждением частной собственности и работает в соответствии с Уставом, имеющее государственную лицензию на осуществление медицинской деятельности № ЛО41-01162-50/00317965 от 12.12.2017 г., срок действия бессрочно, Министерством здравоохранения Московской области, адрес места нахождения лицензирующего органа: 143407, Московская область, г. Красногорск-7, бульвар Строителей, д. 1, тел.: +7 (498) 602-03-52. С актуальной выпиской из реестра лицензий можно ознакомиться на официальном сайте Росздравнадзора: <https://www.roszdravnadzor.gov.ru/services/licenses>.

1.4. Центр не является участником Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. На основании п.3 ст. 79 ФЗ от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ Центр информирует, что Пациент имеет возможность получить медицинскую помощь в рамках программы государственных гарантий и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в иной медицинской организации, которая осуществляет свою деятельность в сфере обязательного медицинского страхования, программах госгарантий и включена в соответствующий реестр медицинских организаций.

1.5. Медицинские услуги оказываются на платной основе.

1.6. Правила подлежат размещению на официальном сайте Центра: <https://кздоровью.рф> , а также информационных стендах и/или стойках ресепшн по адресу осуществления медицинских услуг:

Московская область, г. Серпухов, проезд Мишина, д.12-б, офис 1-6, и доводятся до сведения пациента (его представителя) и/или заказчика до оказания медицинских услуг в Центре.

1.7. Граждане, находящиеся на лечении, в соответствии с ФЗ № 323-ФЗ от 21.11.2011 г. обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.

1.8. Прием граждан осуществляется в часы работы Центра, по предварительной записи:

- понедельник – пятница: с 9.00 до 21.00;
- суббота – воскресенье с 9.00 до 17.00.

График работы Центра в праздничные и нерабочие дни публикуются на информационных стендах и/или стойках ресепшн.

1.9. Центр не имеет прикрепленное население. Госпитализация не производится.

1.10. Внутренний распорядок медицинской организации – это порядок выполнения профессиональной деятельности персоналом медицинской организации, обеспечивающий получение потребителем услуг (пациентом) медицинской помощи (медицинских услуг) надлежащего объема и качества, а также права и обязанности потребителей услуг (пациентов) при получении медицинской помощи (медицинских услуг) в медицинской организации.

1.11. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг – это правила, определяющие порядок обращения за медицинской помощью (медицинскими услугами) потребителей услуг (пациентов), права и обязанности потребителей услуг (пациентов), правила поведения в медицинской организации.

1.12. Правила включают в себя:

- порядок обращения пациента в Медицинский центр;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;
- порядок получения информации о состоянии здоровья и ознакомления с медицинской документацией пациента;
- ответственность за нарушение настоящих Правил.

2. Порядок обращения пациента в Медицинский центр

2.1. Медицинская помощь осуществляется непосредственно в Центре. Администраторы Центра обеспечивают формирование и распределение потоков пациентов (посетителей), своевременную запись и регистрацию пациентов на прием к врачу, в том числе с применением информационных технологий.

Основные задачи администраторов:

- прием входящих телефонных звонков;
- обзвон пациентов с напоминанием о визите;
- предоставление (посетителям) Центра информации о его работе;
- запись пациентов на прием в электронном расписании МИС;
- оформление первичной медицинской документации и договоров с пациентами;
- подбор из картотеки медицинских карт на текущий день (передача карт в кабинет врача) и на следующую смену;
- внесение всей необходимой информации о пациентах в МИС;
- встреча пациентов и сопровождение их внутри Центра;
- координация деятельности врачей и прочего персонала медучреждения;

- проведение расчетно-кассовых операций;
- принятие мер в случае возникновения любых внештатных ситуаций в Центре, отслеживание их устранения (отсутствие света, воды, телефонной связи, интернета и другие технические сбои в работе);
- встреча курьеров, копирование/сканирование документов и другая дополнительная работа по поручению Администрации Центра.
- систематизированное хранение медицинской документации пациентов.

2.2. Оказание медицинских услуг осуществляется в порядке предварительной записи на прием. Предварительная запись на прием к врачам и на обследование производится в следующем порядке:

- по телефону: +7 (4967) 762232; +79390000062 в соответствии с графиком работы;
- при личном посещении пациентом (его представителем) и/или заказчиком Центра по адресу: Московская область, г. Серпухов, проезд Мишина, д.12-б, офис 1-6;
- на официальном сайте Центра: <https://кздоровью.рф>;

2.3. При желании пациента (его представителя) и/или заказчика получить медицинскую услугу без предварительной записи на прием можно в день посещения Центра в порядке живой очереди с учетом действующего графика врачей-специалистов и других организационных и технических возможностей Центра.

2.4. Для осуществления записи пациент (его представитель) и/или заказчик называет свои фамилию, имя и отчество (при наличии), дату рождения, телефон для связи, специальность врача и желаемую дату приема. Администратор предлагает выбрать время и дату приема в соответствии и с учетом наличия свободного времени в графике приема врача.

В случае отсутствия свободного для записи времени в графике приема врача администратор информирует об этом и предоставляет возможность выбора иной даты и времени, либо предлагает запись на прием к иному врачу на желаемую дату и время с учетом наличия свободного времени в графике приема врача.

При осуществлении записи на прием к врачу администратор вносит информацию о дате и времени приема у конкретного врача в медицинскую информационную систему (МИС).

2.5. При первичном и повторном обращении в Центр пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт), а в случае заключения договора в пользу несовершеннолетнего получателя услуг – его свидетельство о рождении или паспорт (при достижении возраста 14 лет) или иной документ, подтверждающий полномочия представителя. В регистратуре при первичном обращении Пациента (законного представителя) с Пациентом (законным представителем) заключается договор на оказание платных медицинских услуг (далее Договор), заводится медицинская карта амбулаторного больного и другая необходимая первичная медицинская документация, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт).

Медицинская карта пациента (ведется в электронном виде и на бумажных носителях) является собственностью Центра.

2.6. Копию медицинской документации пациент может получить по письменному обращению, в установленном законом порядке.

2.7. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам и на обследование пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле или на интернет-сайте Центра.

2.8. Медицинские услуги оказываются Пациенту только при наличии информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, данного Пациентом (законным представителем) в порядке, установленном законодательством РФ об охране здоровья граждан.

2.9. Заказчиком платных медицинских услуг может быть, как сам Пациент, так и иное физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести платные медицинские услуги либо заказывающее или приобретающее платные медицинские услуги в соответствии с Договором в пользу Пациента. Заказчиком платных медицинских услуг в пользу несовершеннолетнего пациента выступают законные представители несовершеннолетнего Пациента.

2.10. Оплата медицинских услуг осуществляется Пациентом или иным лицом, оплачивающим медицинские услуги в его пользу, в порядке и сроки, установленные Договором, в соответствии с Прейскурантом Центра, действующим на дату заключения Договора, и размещенным на сайте Центра в сети Интернет <https://кздоровью.рф>, информационном стенде и стойках респшен.

2.11. Центр имеет право отказать Пациенту в приеме в случае его опоздания более чем на 15 (пятнадцать) минут по отношению к назначенному ему времени по предварительной записи при отсутствии организационных и (или) технических возможностей для его приема. Врач или иной специалист Центра будет вправе приступить к приему последующего Пациента с предложением опоздавшему Пациенту ожидать приема, либо же Пациенту будет предложен прием у другого врача, а в случае невозможности такого приема, Пациенту будет предложено записаться на прием на другое время в рамках того же дня, на который был назначен прием, если будет свободное время, или на другой день.

2.12. В случае отказа Пациента (законного представителя) после заключения Договора от получения платных медицинских услуг Договор расторгается, при этом Пациент и (или) Заказчик оплачивает Центру фактически понесенные ею расходы, связанные с исполнением обязательств по Договору.

3. Права и обязанности пациента

3.1. При посещении Центра пациенты, сопровождающие их лица, иные посетители обязаны:

- соблюдать настоящие Правила, тишину, чистоту и порядок в помещениях Центра;
- соблюдать правила пожарной безопасности, а при обнаружении источников пожара, иных источников угрожающих общественной безопасности, должны немедленно сообщить об этом персоналу Центра;
- уважительно относиться к медицинскому и административному персоналу Центра, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, сопровождающим их лицам, иным посетителям, не использовать в речи ненормативную и нецензурную лексику, не оскорблять. При этом Центр вправе осуществлять (производить) фотосъемку, звуко – видеозапись лиц, находящихся на территории Центра и использовать полученные материалы в качестве доказательств правонарушения. Ознакомившись с настоящими Правилами, Пациент и иные посетители Центра считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото- и видеосъемки, звуко – видеозаписи;
- соблюдать режим работы Центра, посещать медицинский кабинет в соответствии с установленным графиком их работы, в соответствии с датой и временем записи на прием или обследование;
- являться на прием к врачу-специалисту или на обследование заблаговременно, с учетом времени на оформление в регистратуре. При опоздании на прием, обследование или проведение манипуляции на 15 минут и более Центр вправе отказать в оказании данной медицинской услуги. Вопрос о возможности оказания медицинской услуги с учетом сокращенного временного периода решается по согласованию с врачом.

- соблюдать режим лечения и правила поведения пациента в медицинском учреждении;
- соблюдать санитарно-противоэпидемический режим: при посещении Центра верхнюю одежду оставлять в гардеробе, в помещениях Центра использовать бахилы или сменную обувь;
- соблюдать, установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- оформлять в установленном порядке информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
- оформлять в установленном порядке свой отказ 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 от медицинского вмешательства или его прекращения;
- 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;
- бережно относиться к имуществу Центра и других пациентов, сопровождающих их лиц, иных посетителей;
- нести ответственность за личные вещи, Центр не несет ответственности за личные вещи пациентов и посетителей, оставленные без присмотра
- соблюдать правила запрета курения в медицинском учреждении;

3.2. Пациентам (посетителям) запрещается;

- Проносить в Центр огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- Курить табачные изделия, а также употреблять электронные сигареты и иные системы нагревания и /или горения табака, иные курительные изделия, за исключением специально отведенных для этого мест;
- Перемещаться по Центру с крупногабаритными предметами: в т. ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т. п. Если указанные предметы имеются при себе, их необходимо сдать в гардероб;
- Входить в служебные помещения без разрешения Администрации;
- Входить без вызова в кабинет врачей-специалистов;
- Громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону (рекомендуется ставить беззвучный режим на телефоне) шуметь, хлопать дверьми;
- Оставлять малолетних детей без присмотра;
- Посещать Центр с животными;
- Выносить медицинские документы, полученные для ознакомления;

- Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- Размещать в помещениях и на территории Центра объявления без разрешения Администрации Центра;
- Проводить какие-либо видео, фотосъемки, аудиозаписи (включая съемку/записи на фотокамеры видеокамеры и диктофоны, встроенные в мобильные телефоны и другие устройства, а также на вебкамеры, встроенные в ноутбуки, нетбуке и т.п.) без предварительного разрешения Администрации Центра, поскольку иное нарушало бы действующее законодательство о защите персональных данных, ставило бы под угрозу разглашение врачебной тайны, мешало бы законной деятельности медицинского персонала при оказании медицинской помощи;
- Находиться в помещениях Центра в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил), за исключением помещений типа фойе, холлов;
- Проходить в Центр в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющем внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям;
- Вмешиваться в деятельность персонала Центра, мешать их работе, пользоваться служебными телефонами, компьютерами, иной техникой, не предназначенными для использования посетителями;
- Выполнять на территории Центра функции торговых агентов, распространителей продукции и рекламных коммерческих акций.

3.3. Пациент имеет право:

- на профилактику, диагностику, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- на получение консультаций врачей-специалистов;
- на облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами;
- на получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- на получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- на защиту сведений, составляющих врачебную тайну пациента, а также персональных данных пациента;
- на отказ от медицинского вмешательства;

- на предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- на непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
- на получение копий и выписок из медицинских документов;

3.4. Лечащий врач вправе прекратить или отказать в приеме пациента, если такой отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случае несоблюдения пациентом (его законным представителем) правил поведения, в частности, в случаях, если пациент допустил нецензурные обращения, угрозы, оскорбления в отношении медицинского и административного персонала Центра, а также иное поведение, которое по мнению лечащего врача, препятствует продолжению приема.

3.5. Медицинский и административный персонал Центра имеют право защищать свои права и законные интересы в судебном порядке (статья 11 ГК РФ), в том числе требовать опровержения порочащих их честь, достоинство или деловую репутацию сведений (статья 152 ГК РФ), а также подавать иски о компенсации морального вреда (статьи 1100, 1101 ГК РФ).

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентами и медицинскими работниками

4.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений регламентирован ФЗ от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно или в письменном виде обратиться к директору ООО «ЦЕНТР ВОССТАНОВИТЕЛЬНОЙ МЕДИЦИНЫ», главному врачу или его заместителю в соответствии с графиком приема граждан:

- на почтовый адрес: 142200, Московская область, г. Серпухов, пр-д. Мишина, д. 12Б, офис 1-6;
- на адрес электронной почты: svm-segr@yandex.ru, а также в форме обратной связи, размещенной на официальном сайте: <https://кздоровью.рф/>, либо
- передать непосредственно через регистратуру медицинской организации по адресу: 142200, Московская область, г. Серпухов, пр-д. Мишина, д. 12Б, офис 1-6 (режим работы: понедельник – пятница: с 9.00 до 21.00; суббота – воскресенье с 9.00 до 17.00, телефон: +7 (4967) 762232; +79390000062).

4.2. Обращение (жалоба) должно быть составлено по форме или в свободной форме с указанием следующих реквизитов:

- фамилия, имя и отчество (последнее при наличии) и адрес (почтовый или адрес электронной почты);
- контактный телефон (для обратной связи);
- суть обращения (жалобы);
- дата обращения и личная подпись.

На такое обращение (претензию или жалобу) Центр дает письменный официальный ответ за подписью руководителя организации в установленные законом сроки.

4.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению (жалобе) документы и материалы либо их копии.

4.4. На обращение (жалобу), поступившее с неполной или неточной информацией об отправителе, без указания фамилии, имени и отчества (последнее при наличии), полного обратного почтового адреса или адреса электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ООО «ЦЕНТР ВОССТАНОВИТЕЛЬНОЙ МЕДИЦИНЫ» не будет иметь возможности направить ответ по существу поставленных вопросов.

4.5. При предъявлении требований, в том числе при обнаружении недостатков оказанной медицинской услуги, ООО «ЦЕНТР ВОССТАНОВИТЕЛЬНОЙ МЕДИЦИНЫ» рассматривает и удовлетворяет заявленные требования (направляет отказ в удовлетворении заявленных

требований) в сроки, установленные для удовлетворения требований потребителя Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

4.6. Рассмотрение обращения осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами органов государственной власти, приказами и распоряжениями директора ООО «ЦЕНТР ВОССТАНОВИТЕЛЬНОЙ МЕДИЦИНЫ».

4.7. Пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган или суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья и ознакомления с медицинской документацией пациента

5.1 Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, в соответствии с требованиями медицинской этики и деонтологии, форме лечащим врачом. Информация о состоянии здоровья пациента может быть предоставлена членам его семьи, если пациент дал письменное согласие об этом. После проведенных консультаций или обследования пациенту на руки выдаётся протокол обследования или заключение врача-специалиста с рекомендациями.

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

5.3. Пациент (законный представитель) может ознакомиться с медицинской документацией в соответствии с нормативными правовыми актами органов государственной власти, приказами и распоряжениями директора ООО «ЦЕНТР ВОССТАНОВИТЕЛЬНОЙ МЕДИЦИНЫ».

5.4. Супруг (супруга), дети, родители, усыновленные, усыновители, родные братья и родные сестра, внуки, дедушки, бабушки либо иные лица, указанные пациентом или его законным представителем в письменном согласии на разглашении сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, имеют право непосредственно знакомиться с медицинской документацией пациента, если пациент или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.

5.5. Основаниями для ознакомления пациента, его законного представителя либо лица, указанного в п. 5.4. настоящих Правил, с медицинской документацией, за исключением случаев, предусмотренных п. 5.6. настоящих Правил, является поступление в Центр от указанных лиц письменного запроса о предоставлении медицинской документации для ознакомления.

5.6. При оказании первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях пациент (законный представитель) имеет право ознакомиться с записями, сделанными медицинским работником в медицинской документации во время приема.

5.7. Ознакомление пациента, его законного представителя либо лица, указанного в п. 5.4. настоящих Правил, с медицинской документацией осуществляется в помещении Центра в присутствии работника, ответственного за выдачу медицинской документации для ознакомления, с учетом графика работы Центра.

5.8. Максимальный срок ожидания пациентом, его законным представителем либо, лицом указанным в п. 5.4 настоящих Правил, предоставления возможности для ознакомления с медицинской документацией не должен превышать 10 (десяти) рабочих дней со дня поступления письменного запроса.

6. Ответственность за нарушение настоящих Правил

6.1. Пациент (законный представитель) несет ответственность за нарушения лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемиологического режимов и санитарно-гигиенических норм, а также за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

6.2. Пациент, сопровождающие лица и иные посетители, обратившиеся в Центр, несут материальную ответственность за повреждение или уничтожение имущества Центра в порядке и размере, предусмотренном законодательством РФ.

6.3. В случае нарушения пациентом либо посетителями Центра требований настоящих Правил, в том числе общественного порядка, медицинский и административный персонал Центра вправе делать замечания, вызывать наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

6.4. Нарушение прав и законных интересов, а также неуважительное отношение к медицинскому и административному персоналу Центра, к другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в помещениях Центра и прилегающей территории, причинение морального вреда пациентам Центра и персоналу Центра, влекут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Пациенты, сопровождающие лица и посетители Центра, нарушившие данные Правила внутреннего распорядка и поведения несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.