



УТВЕРЖДАЮ:
Генеральный директор

ООО «ММЦ ЮГ» - управляющей организации
ООО «РН-Современные технологии»

Н.Б. Гераськина

« 08 » 09 2023 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ

(правила поведения пациента в медицинской организации)

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории РФ.

1.2. Правила внутреннего распорядка (далее именуемые - Правила) определяют нормы поведения Пациентов и иных посетителей Общества при получении медицинских услуг с целью создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества, а также сотрудников Общества.

1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для сотрудников Общества и его Пациентов.

1.4. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде Общества и на сайте в сети «Интернет».

II. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В ОБЩЕСТВО.

ФОРМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДОК ИХ ОПЛАТЫ.

2.1. Оказание медицинских услуг в Обществе осуществляется на основании:

2.1.1 Договора об оказании платных медицинских услуг на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств.

2.1.2 При наличии у Потребителя полиса добровольного медицинского страхования оплата медицинских услуг осуществляется страховщиком, выдавшим Потребителю полис и заключившим с Исполнителем соответствующий договор. В этом случае Потребитель оплачивает только те медицинские услуги, которые не включены в программу добровольного медицинского страхования Потребителя.

2.1.3 В соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, предоставление медицинских услуг по полису ОМС в рамках Территориальной программы обязательного медицинского страхования с учетом имеющихся квот в ООО «РН-Современные технологии» и при наличии направления из поликлиники по месту прикрепления (форма 057/у) по следующим направлениям: стационар (специализированная помощь и

высокотехнологичная медицинская помощь), дневной стационар, поликлиника, в т.ч. исследования КТ, МРТ.

2.2. Пациент обязан оплатить предоставленную Обществом медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.

2.3. Пациенту в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной документ). Расчеты осуществляются путем наличных и безналичных платежей.

2.4. Медицинская помощь в Обществе осуществляется на основании предварительной записи.

Предварительная запись пациентов на прием осуществляется сотрудниками ООО «РН-Современные технологии» в соответствии с действующим расписанием врачей-специалистов следующими способами:

- Запись по телефону: производится 24 часа в сутки по многоканальному номеру: **8(86141) 333-22**.

- Запись через официальный сайт gelendzhik.groupmmc.ru

- Запись при личном визите в медицинский центр.

Возможно оказание медицинских услуг Пациентам в порядке живой очереди в случае неявки планового Пациента, либо в периоды отсутствия предварительной записи. Преимущество отдаётся Пациентам, явившимся по предварительной записи.

2.5. В случае опоздания Пациента более, чем на 15 (пятнадцать) минут, Общество вправе отказаться от оказания медицинской услуги и перенести приём на другое время, согласованное с Пациентом.

2.6. В случае невозможности явки Пациент обязуется уведомить заблаговременно Общество о своей неявке.

2.7. Информацию о перечне медицинских услуг; стоимости медицинских услуг; времени приёма врачей всех специальностей во все дни недели, с указанием часов приёма и номеров кабинетов; подготовке к лабораторным, диагностическим исследованиям; времени приёма лабораторных исследований; о порядке предварительной записи на приём к врачам; Пациент может получить по телефону, лично в клинике у администратора в устной форме, на официальном сайте Общества и на информационном стенде, расположенном в холле Общества.

2.8. Общество вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в случае хулиганского поведения Пациента, или поведения угрожающего жизни и здоровью персонала Общества, либо имуществу Общества.

2.9. В случае конфликтных ситуаций Пациент имеет право обратиться к руководителю Общества в часы, согласно графику приема граждан, размещенному на сайте и информационных стендах в Обществе.

III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В КЛИНИКЕ

3.1. При обращении за медицинской помощью и её получении Пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;

- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья;
- выбор лиц, которым в интересах Пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причинённого здоровью при оказании ему медицинской помощи.

3.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- уважительно относиться к персоналу Общества и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесённых и наследственных заболеваниях;
- выполнять медицинские предписания;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Общества для Пациентов и бережно относиться к имуществу Общества;
- подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, обработку персональных данных.

3.3. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных нарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности сотрудников Общества, пациентов и посетителей, запрещено:

- находиться в помещениях Общества в верхней одежде;
- нахождение на территории и в помещениях Общества с домашними животными;
- выполнять функции торговых агентов, представителей, находится в помещениях в иных коммерческих целях;
- осуществлять фото и видео съемку без разрешения администрации Общества;
- проносить на территорию Общества огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы, и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы;
- находиться в служебных помещениях Общества без разрешения администрации Общества;
- курить на территории Общества, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях Общества;
- оставлять в помещениях Общества без присмотра детей в возрасте до 14 лет;
- размещать в помещениях Общества объявления без разрешения администрации Общества;
- грубить сотрудникам Общества или иным лицам, находящимся в помещениях;
- преграждать проезд транспорта к входам в Обществе;
- запрещается доступ в помещения Общества лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, лицам, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям.

IV. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ ОБЩЕСТВОМ И ПАЦИЕНТОМ

4.1. В случае нарушения прав Пациента он (его законный представитель) может обращаться с устной жалобой в установленные часы приема непосредственно к руководителю Общества, к главному врачу Общества. В случае неудовлетворения претензии в течение 3 (трех) рабочих дней Пациент имеет право обратиться с претензией в письменном виде.

При личном приеме Пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия Пациента может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ, по существу, поставленных в обращении вопросов.

4.2. Оформить письменное обращение можно одним из способов: в «Книге отзывов и предложений», на официальном сайте, воспользовавшись интерактивными планшетами в зоне ожидания.

Претензия должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись Пациента с указанием фамилии, имени, отчества, данных о месте жительства или работы (учёбы), номера телефона, даты обращения. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.

4.3 Ответ Пациенту на претензию предоставляется в письменном виде в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента ее подачи.

4.4. В спорных случаях Пациент имеет право обращаться в органы государственной власти, осуществляющие контроль за деятельностью организаций здравоохранения, или в суд в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

V. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА. ВЫДАЧА МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ.

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется лечащим врачом или медицинским работником, занимающимся его лечением, лично пациенту или лицам, которым пациент или его законный представитель дал письменное согласие на получение информации в бланке информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство в части разрешения на передачу сведений составляющих врачебную тайну.

5.2. Информация о состоянии здоровья пациента, находящегося на стационарном лечении, лицам, которым пациент или его законный представитель дал письменное согласие, может быть предоставлена при личной встрече в рабочий день лечащего врача с **14.00-16.00** или по телефону **8(86141)333-22** с **14.00-16.00**.

Информация о состоянии здоровья пациента, находящегося в отделении анестезиологии, реанимации и интенсивной терапии, лицам, которым пациент или его законный представитель дал письменное согласие, может быть предоставлена ежедневно по телефону **8(86141)333-22** с **11.00-12.00**.

5.3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья Пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении Пациентов, по состоянию здоровья не способных принять осознанное решение, — супругу(ге), а при его (её) отсутствии — близким родственникам.

5.4. В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

5.6. Выдача медицинской документации, в том числе результатов лабораторных и диагностических исследований, осуществляется лично пациенту при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

5.7. Выдача медицинских документов третьему лицу может быть осуществлена при наличии нотариально заверенной доверенности на получение результатов медицинских обследований или подписанного пациентом согласия на выдачу результатов анализов третьим лицам.

5.8. Выдача результатов лабораторно-инструментальных исследований посредством электронной почты может быть осуществлена строго на адрес электронной почты, указанный пациентом в письменном заявлении о согласии на обработку персональных данных или в заявлении о выдаче результатов лабораторно-инструментальных обследований.

VI. ВРЕМЯ РАБОТЫ ОБЩЕСТВА И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

6.1. Информация о времени работы Общества, его должностных лиц и отделений находится на сайте и информационных стендах в Обществе.

VII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ.

7.1. В случае нарушения Пациентом настоящих Правил, персонал Общества вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством РФ. В случае выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться в случае и объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений Общества сотрудниками правоохранительных органов.

7.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к персоналу Общества, другим Пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Общества, причинение морального вреда персоналу Общества, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Общества, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.