

Утверждаю
Приказ № 03/4-П от 11 января 2016 года
Генеральный директор Голохвастова Ю.В.



ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации 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 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории Российской Федерации (далее – «РФ»).

1.2. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее – «Правила») являются порядком выполнения профессиональной деятельности сотрудниками Общества с ограниченной ответственностью «Центр Эпилепсии» (далее – «Общество»), обеспечивающим получение пациентом Общества медицинских услуг надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинских услуг в Обществе.

1.3. Настоящие Правила являются обязательными для соблюдения пациентами Общества, а также иных лиц, обратившихся в Общество, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. При первичном приеме пациента работник Общества обязан устно сообщить ему о существовании настоящих Правил и возможности ознакомления с ними.

1.5. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде Общества на первом этаже здания Общества в доступном для пациентов месте и на сайте Общества в информационно-коммуникационной сети «Интернет» по адресу: центр-эпилепсии.рф.

II. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ.

ФОРМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДОК ИХ ОПЛАТЫ

2.1. При обращении в Общество Пациент предъявляет документы, предусмотренные действующим законодательством РФ (паспорт гражданина или иной документ, его замещающий, иные документы).

2.2. Оказание медицинских услуг в Обществе осуществляется на основании договора на оказание платных медицинских услуг на возмездной основе.

2.3. Пациент обязан оплатить предоставленную Обществом медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором на оказание платных медицинских услуг.

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

2.5. Медицинские услуги в Обществе предоставляются на основании предварительной записи. Организация предварительной записи Пациентов на приём к врачу/исследования осуществляется через администратора Общества на ресепшен, как при их непосредственном обращении, так и по телефону, а также через сайт Общества (центр-эпилепсии.рф). 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.

2.6. В случае опоздания Пациента более чем на 10 (десять) минут по отношению к назначенному времени, Общество вправе отказаться от оказания медицинской услуги и перенести приём на другое время, согласованное с Пациентом.

2.7. Пациент обязуется не менее чем за 24 (двадцать четыре) часа информировать Общество о необходимости отмены или изменении назначенного ему времени получения медицинской услуги.

2.8. Информацию о перечне медицинских услуг; стоимости медицинских услуг; времени приёма врачей; подготовке к исследованиям; времени проведения исследований; о порядке предварительной записи на приём к врачам; Пациент может получить по телефону, на ресепшн Общества в устной форме, наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в зоне ресепшен Общества и через сайт Общества (центр-эпилепсии.рф).

2.9. Общество вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, в случае хулиганского поведения Пациента, поведения Пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала Общества и других лиц, находящихся на территории Общества, либо имуществу Общества, при невыполнении Пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами и договором на оказание платных медицинских услуг. Также Общество вправе отказать в оказании медицинской услуги Пациенту, если сопровождающее его лицо находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, в случае хулиганского поведения сопровождающего Пациента лица, поведения, угрожающего жизни и здоровью персонала Общества и других лиц, находящихся на территории Общества, либо имуществу Общества.

2.10. В случае конфликтных ситуаций Пациент имеет право обратиться к руководителю Общества.

III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. При обращении за медицинскими услугами в соответствии с положениями главы 4 «Права и обязанности граждан в сфере охраны здоровья» ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (ст. ст. 18 - 26) **пациент обладает правом:**

- 1) на охрану здоровья;
- 2) медицинскую помощь;
- 3) выбор врача и выбор медицинской организации;
- 4) профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 5) получение консультаций врачей-специалистов;
- 6) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 7) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах Пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 8) получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
- 9) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 10) отказ от медицинского вмешательства;
- 11) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- 12) допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- 13) допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях - на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации.

3.2. В соответствии с положениями главы 4 «Права и обязанности граждан в сфере охраны здоровья» ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (ст. 27) **Пациент**

обязан заботиться о сохранении своего здоровья, находясь на лечении, соблюдать его режим, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности, и правила поведения Пациента в Обществе.

3.3. Пациент обязан:

- 1) своевременно обращаться за медицинской помощью;
- 2) уважительно относиться к персоналу Общества и другим лицам, принимающим участие в оказании медицинских услуг;
- 3) предоставить лицу, оказывающему медицинскую услугу, необходимую для Общества полную и достоверную информацию о состоянии своего здоровья, о перенесенных и имеющихся заболеваниях, операциях, травмах, проведенных ранее обследованиях, медицинских манипуляциях и вмешательствах, а также лечению, имеющихся у него аллергических реакциях и противопоказаниях, а также иные сведения, которые могут сказаться на качестве оказываемых Обществом услуг;
- 4) сообщать обо всех переменах в состоянии своего здоровья, как в процессе оказания медицинских услуг, так и после их оказания, заботиться о своем здоровье;
- 5) являться на прием, лечение или процедуры в установленное и согласованное время;
- 6) соблюдать требования пожарной безопасности;
- 7) выполнять все требования, обеспечивающие качественное предоставление медицинских услуг, своевременно информировать Общество о любых обстоятельствах, препятствующих исполнению им условий договора на оказание платных медицинских услуг;
- 8) выполнять назначения врача, бережно относиться к себе и своему здоровью;
- 9) ознакомиться и подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство в соответствии со статьей 20 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» № 323-ФЗ от 21.11.2011 г., а также на получение и обработку персональных данных Пациента во исполнение требований Федерального закона «О персональных данных» № 152-ФЗ от 27.07.2006 г.;
- 10) бережно относиться к имуществу Общества, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Общества;
- 11) При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом администратору Общества либо иному сотруднику Общества;
- 12) Пациент должен явиться в Общество за 15-30 минут до назначенного времени приема.

3.4. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Общества, пациентов и посетителей в Обществе, **пациентам Общества запрещено:**

- 1) проносить на территорию и в помещения Общества огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у пациента либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- 2) иметь при себе крупногабаритные предметы;
- 3) находиться в служебных помещениях Общества без разрешения администрации Общества;
- 4) курить на всей территории Общества, в том числе снаружи;
- 5) громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- 6) оставлять в помещениях Общества без присмотра детей в возрасте до 14 (четырнадцати) лет;

- 7) выносить из помещения Общества документы, полученные для ознакомления;
- 8) забирать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов, папок;
- 9) производить фото-, видео- и киносъёмки (включая аудиозапись) без предварительного разрешения администрации Общества;
- 10) пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований или консультации врача (по согласованию с медицинским работником Пациенту может быть разрешено пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи);
- 11) находиться в помещении Общества независимо от времени года без бахил, в верхней одежде, грязной обуви;
- 12) преграждать проезд санитарного транспорта к зданию Общества;
- 13) запрещается доступ в помещения Общества лицам в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, в случае хулиганского поведения Пациента, поведения Пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала Общества и других лиц, находящихся на территории Общества, либо имуществу Общества.

IV. ПРАВИЛА РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

4.1. В случае нарушения прав пациента, пациент либо законный представитель пациента может обратиться с устной жалобой 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 с устной жалобой пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия пациента (в том числе в устной форме) может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.2. Письменная претензия составляется в двух экземплярах, первый экземпляр – передается руководителю Общества, на втором экземпляре сотрудником Общества ставится отметка о принятии претензии с указанием даты, должности, фамилии, имени, отчества и подписи принявшего. Второй экземпляр остается у пациента.

Претензия должна содержать описание конфликтной ситуации, конкретные вопросы и чётко сформулированные требования, подпись пациента с указанием фамилии, имени, отчества, данных о месте жительства или работы (учёбы), номера телефона. 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 получения Обществом.

4.4. В спорных случаях пациент имеет право обратиться 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

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме, диагностирующим врачом или иными должностными лицами Общества. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведённого лечения и возможных осложнениях.

5.2. Информация о состоянии здоровья Пациента сообщается членам его семьи, если пациент в письменной форме дал разрешение о предоставлении таковых сведений членам его семьи.

5.3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными (на основании подтверждающих документов об установлении опеки),

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. Пациент может получить результаты исследований только при предъявлении паспорта, удостоверяющего его личность. Законный представитель пациента может получить результаты исследований только при предъявлении паспорта, а также иного документа, подтверждающего соответствующие полномочия представителя на получение результатов исследований.

5.7. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, выписки из медицинской документации отражающих состояние его здоровья (для их получения пациенту необходимо обратиться на ресепшен Общества с соответствующим заявлением и паспортом).

VI. РЕЖИМ РАБОТЫ

6.1. Режим работы Общества и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Общества.

6.2. Режим работы Общества и его должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

6.3. Информация о режиме работы Общества, его должностных лиц, врачей-специалистов находится на сайте Общества (центр-эпилепсии.рф), 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 полицию и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством РФ, также Общество вправе отказать такому пациенту в предоставлении медицинских услуг.

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 РФ.