

УТВЕРЖДЕНЫ

приказом генерального директора
Общества с ограниченной ответственностью
«МедФлеб»

от 01 марта 2022 года № 11 ОД

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ Общества с ограниченной ответственностью «МедФлеб»

Настоящие Правила внутреннего распорядка для Пациентов - это организационно-правовой документ, регламентирующий, в рамках действующего законодательства, поведение Пациентов в ООО «МедФлеб» (далее – Центр), а так же иные вопросы (порядок обращения, права и обязанности Пациента, порядок разрешения споров, порядок получения информации о состоянии здоровья, порядок выдачи медицинской и иной документации, гарантии и оплата медицинских услуг), возникающие между участниками правовых отношений – Пациентом (и/или Заказчиком) и Центром.

Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» гл.11 ст.84,с Законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012г. №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», приказом Министерства здравоохранения РФ от 12.11.2021г. № 1050н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента», приказа Министерства здравоохранения РФ от 12.11.2021г. № 1051н «Об утверждении Порядка дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства, формы информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и формы отказа от медицинского вмешательства» и Уставом ООО «МедФлеб» в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создание наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом квалифицированного обследования и лечения.

Главным принципом нашей работы является индивидуальный подход и уважение к каждому обратившемуся в Центр.

Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов и посетителей медицинского центра. С правилами пациент либо его законный представитель могут ознакомиться на сайте или на информационном стенде медицинского центра.

1. Порядок обращения пациентов

ООО «МедФлеб» является частной медицинской организацией, в ней оказывается платная медицинская помощь.

Медицинский Центр не участвует в реализации программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Пациенты имеют возможность получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в других медицинских организациях, участвующих в реализации указанных программ.

Приём пациентов проводится по предварительной записи. Запись на приём к специалисту осуществляется у администраторов Центра по многоканальному тел.: **8 499 408-7777** или при личном обращении в регистратуру к медицинскому регистратору.

Прием без предварительной записи возможен только при наличии свободного времени у врача-специалиста.

Приём в экстренных ситуациях ведется по мере высвобождения врача соответствующей специальности.

Информацию о времени приема врачей, о порядке предварительной записи к врачу, о времени и месте приема руководителя Центра, пациент может получить в регистратуре у медицинского регистратора в устной форме и наглядно с помощью информационных стендов, расположенных в холле Центра.

Приём пациента осуществляется при предъявлении документа удостоверяющего личность (Паспорт). При оказании услуг несовершеннолетним (дети до 18 лет) - обязательно сопровождение одним из родителей с предъявлением его паспорта и свидетельства о рождении ребенка. Родственники и третьи лица при оказании услуг несовершеннолетнему должны иметь нотариально заверенное согласие родителей или законных представителей. Также документ, удостоверяющий личность предъявляют законные представители недееспособного гражданина.

При входе в Центр пациенту необходимо одеть бахилы или переобуться в сменную обувь.

В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, медицинский регистратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.

При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить Центр по телефону в возможно короткие сроки.

При первичном обращении администраторы Центра, руководствуясь Федеральным законом № 152 – ФЗ от 27.07.2006 «О персональных данных», Гражданским кодексом Российской Федерации, Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Постановлением Правительства РФ от 01.11.2012 № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных», Приказом Минздрава России от 15.12.2014 № 834н (ред. от 02.11.2020) «Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков по их заполнению», Приказом МЗ РФ от 12.11.2021 № 1051н «Об утверждении порядка дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства, формы информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и формы отказа от медицинского вмешательства» **заполняют:**

- **медицинскую карту амбулаторного больного**, в которую вносятся следующие сведения о пациенте:
 - фамилия, имя, отчество (полностью);
 - пол;
 - дата рождения (число, месяц, год);
 - место жительства (место пребывания);
 - серия и номер паспорта;
 - гражданство;
 - номер регистрационного свидетельства (для иностранцев);
 - реквизиты удостоверения беженца (для беженцев).
- **договор на оказание платных медицинских услуг;**
- **согласие на обработку персональных данных;**
- **информированное Добровольное согласие на медицинское вмешательство.**

В случае отказа пациента от предоставления документа, удостоверяющего личность Центр, руководствуясь пп. «б» п.17 Постановления Правительства РФ от 4 октября 2012 г. № 1006, а также ч.5. ст. 84 Закона № 323 – ФЗ от 21.11.2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», **вправе заключить договор на оказание платных медицинских услуг анонимно.** При этом пациент утрачивает право на получение социального вычета по НДФЛ.

Медицинская карта Пациента является собственностью Центра, хранится в Центре, на руки не выдаётся, в кабинет переносится медицинским регистратором. Рентгеновские снимки, другие результаты обследований являются частью медицинской карты и хранятся в ней.

Договор на оказание платных медицинских услуг, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, отказ от медицинского вмешательства, анкета здоровья, соглашение о расторжении договора на оказание платных медицинских услуг за гражданина признанного недееспособным подписывают его законные представители на основании предъявления соответствующих документов.

Обращаем Ваше внимание, что в целях безопасности Центра ведётся видеонаблюдение.

2. Стандарты медицинской помощи

Врачи ООО «МедФлеб» в своей работе руководствуются утверждёнными МЗ РФ в соответствии с федеральным законом № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации» (статья 37: «Порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи») порядками оказания специализированной медицинской помощи по профилю, стандартами оказания медицинской помощи и клиническими рекомендациями.

Ответственное отношение врачей Центра к своей работе не позволяет им делать заключение о состоянии здоровья пациента на основании одних только жалоб и первичного осмотра.

Для постановки точного диагноза и назначения схемы лечения специалисту необходима **полная картина состояния здоровья** пациента на момент посещения Центра. Все назначения, которые получает пациент в Центре, в том числе направления на анализы и другие диагностические обследования, выполняются в объеме не менее предусмотренного **стандартом оказания медицинской помощи по каждой конкретной нозологии, утверждённого Минздравом РФ**. Для постановки, снятия или подтверждения диагноза, назначения лечения или диагностики могут потребоваться дополнительные исследования, которые назначает врач. Если у пациента есть данные актуальных исследований, полученные в сторонних медицинских организациях, пациент вправе предоставить их на приеме у врача.

Все эти меры направлены на то, чтобы с помощью высокоточной и всесторонней диагностики оказать пациенту необходимую медицинскую помощь, разработать эффективную и щадящую программу лечения или действенную программу профилактики!

3. Права и обязанности пациентов

Пациент имеет право на:

- Выбор врача;
- Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническому и противоэпидемиологическим требованиям;
- Облегчение боли, связанной с заболеванием и(или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- Сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев предусмотренных законодательными актами;
- Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- Получение в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, и состоянии своего здоровья, а так же на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- Ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в том числе имеет право ознакомиться с записями, сделанными медицинским работником в медицинской документации во время приёма в соответствии с порядком, утверждённым **приказом МЗ РФ от 12 ноября 2021 №1050н**.
- Отказ от медицинского вмешательства.

Пациент обязан:

- Соблюдать режим Центра;
- Соблюдать настоящие правила внутреннего распорядка Центра для пациентов;
- Соблюдать правила поведения в общественных местах;
- Соблюдать санитарно-эпидемиологический режим (Пациенты и сопровождающие их лица без исключения могут находиться в помещениях Центра только в бахилах и без верхней одежды, верхнюю одежду оставлять в гардеробе. Приходить в клинику с животными запрещено).
- Выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- Уважительно относиться к медицинским работникам и персоналу Центра. Соблюдать этику в общении с персоналом;

- Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очерёдность;
- Приходить на приём в установленное время;
- В случае опоздания Пациента на прием, Центр вправе перенести прием на другое время и дату, согласованные с Пациентом, так как опоздание одного ущемляет права другого на своевременный и полноценный прием;
- Предоставлять врачу, оказывающему медицинскую помощь, известную и достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесённых и наследственных заболеваниях;
- Бережно относиться к имуществу Центра;
- При обнаружении источников пожара и иных источников, угрожающих общественной безопасности, Пациент должен незамедлительно сообщить об этом медицинскому регистратору или другому сотруднику Центра;
- Не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом Центра своих обязанностей;

Запрещается:

- приходить в Центр в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения;
- родственникам пациента или другим сопровождающим находиться в помещениях с асептическим режимом;
- родственникам пациента или другим сопровождающим присутствовать в операционной или в манипуляционной во время операции или процедуры

• **Пациентам запрещено проведение фото- и видеосъемки на территории Центра** (в том числе на приеме у врача, при проведении манипуляций, процедур, иных вмешательств), дальнейшее использование и обнародование видеозаписи без предварительного письменного согласования с администрацией Центра. Основание: ч. 2 ст. 13.11 Кодекса об административных правонарушениях Российской Федерации, п.1 ст. 152. 1 Гражданского кодекса Российской Федерации.

При некорректном поведении Пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев).

В период ухудшения эпидемиологической обстановки пациенты должны использовать защитные маски: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторных инфекций. В случае отсутствия медицинской маски, Пациент может получить маску у медицинского регистратора.

4. Порядок разрешения споров

В случае конфликтных ситуаций, пациент или его законный представитель имеет право непосредственно обратиться к администрации ООО «МедФлеб»: генеральному директору лично в часы приёма или обратиться в письменной форме.

Время приема генеральным директором устанавливается лично при предварительной записи через медицинского регистратора: **8-499-408-7777**.

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: **medfleb@yandex.ru**

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приёма. В остальных случаях дается письменный ответ в течении 10 дней по существу поставленных вопросов.

По вопросам качества медицинской помощи спор между сторонами рассматривается врачебной комиссией Центра.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту в доступной форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме, на понятном пациенту языке лечащим врачом или иными должностными лицами ООО «МедФлеб».

Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных и альтернативных

вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, возможных осложнениях, а также о результатах проведенного лечения.

Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам семьи, или другим лицам, указанным пациентом в письменном информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство.

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 недееспособных принять осознанное решение, — супруг(ге), а при его(ее) отсутствии – близким родственникам.

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

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

6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам, порядок ознакомления пациента, либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента

Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в соответствии с порядком, установленным приказом Министерства здравоохранения РФ № 1050н от 12.11.2021г.:

- Супруг (супруга), дети, родители, усыновленные, усыновители, родные братья и родные сестры, внуки, дедушки, бабушки либо иные лица, указанные пациентом или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, имеют право непосредственно знакомиться с медицинской документацией пациента, в том числе после его смерти, если пациент или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну <1> (<1>.В соответствии с частью 4 статьи 22 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 48, ст. 6724; 2021, N 27, ст. 5143).

- Основаниями для ознакомления пациента, его законного представителя с медицинской документацией является поступление в медицинскую организацию письменного запроса, в том числе в электронной форме;

- Письменный запрос направляется по почте либо доставляется нарочно в медицинскую организацию;

- Поступивший письменный запрос, в том числе в электронной форме, в течение рабочего дня регистрируется в ООО «МедФлеб». В течение рабочего дня после регистрации запроса работник медицинской организации доступными средствами связи, в том числе по номеру контактного телефона (при наличии) либо по электронной почте (при наличии), уведомляет лицо, направившее письменный запрос, о дате регистрации и входящем номере зарегистрированного письменного запроса.

- В течение двух рабочих дней со дня поступления письменного запроса пациент, его законный представитель информируется доступными средствами связи, в том числе по номеру контактного телефона (при наличии) либо по электронной почте (при наличии), работником медицинской организации о дате, начиная с которой в течение пяти рабочих дней возможно ознакомление с медицинской документацией с учетом графика работы ООО «МедФлеб».

Максимальный срок ожидания пациентом, его законным представителем возможности для ознакомления с медицинской документацией не должен превышать десяти рабочих дней со дня поступления письменного запроса.

- Сведения об ознакомлении пациента, его законного представителя с медицинской документацией вносятся в данную медицинскую документацию оформлением соответствующей записи.

- Пациенты, которым оказывается медицинская помощь в условиях дневного стационара, имеют право на ознакомление с медицинской документацией непосредственно в структурном подразделении медицинской организации, в котором они пребывают.

Сведения о наличии оснований для ознакомления с медицинской документацией непосредственно в дневном стационаре указываются в письменном запросе и заверяются подписью генерального директора.

-При оказании первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях пациент имеет право ознакомиться с записями, сделанными медицинским работником в медицинской документации во время приема;

- В случае ведения медицинской документации в форме электронных документов ООО «МедФлеб» при поступлении письменного запроса пациента, его законного представителя осуществляет ознакомление с медицинской документацией в том же порядке.

При необходимости и в целях реализации процедуры ознакомления с медицинской документацией, сформированной в форме электронных документов, ООО «МедФлеб» предоставляет заверенную копию данной медицинской документации.

Копии медицинской документации выдаются в период не превышающий 30 календарных дней. При получении пациент оформляет расписку в получении.

Справку для налоговой инспекции для получения возврата подоходного налога за медицинские услуги выдает медицинский регистратор Центра. Справка выдается в течение 10 дней после обращения при наличии кассовых чеков или квитанций, подтверждающих оплату медицинских услуг. Платежные документы (кассовые чеки) не восстанавливаются. Копии, выписки, справки представителям пациента выдаются только при наличии доверенности, заверенной нотариусом, либо иным полномочным должностным лицом.

7. Оплата

Оказание платных услуг населению осуществляется в соответствии с установленным режимом работы и утвержденными генеральным директором локальными актами Центра.

Общая стоимость лечения определяется врачами медицинского Центра при планировании лечения в соответствии с Прайсом, утвержденным генеральным директором.

ООО «МедФлеб» информирует Пациента и/или Заказчика о стоимости работы до её начала.

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

Перед заключением договора пациент может ознакомиться с перечнем платных медицинских услуг, настоящими правилами внутреннего трудового распорядка на сайте ООО «МедФлеб».

При заключении договора по требованию потребителя ООО «МедФлеб» предоставляет в доступной форме информацию, содержащую следующие сведения:

- порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг (документы расположены на информационной стойке медицинского центра и официальном сайте);

- 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.

В случае отказа Пациента после заключения договора от получения медицинских услуг, пациент заполняет письменно «Отказ от медицинского вмешательства» по форме приказа МЗ РФ от 12.11.2021 №1051н, договор расторгается, при этом Пациент оплачивает Исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

Расчеты за оказанную медицинскую помощь могут быть внесены в безналичной форме на расчетный счет Медицинского Центра(банковский терминал), наличными деньгами в кассу.

Оплата медицинских услуг производится в рублях.

Претензии и споры, возникшие между потребителем (пациентом) и медицинским Центром разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.