

УТВЕРЖДАЮ
ДИРЕКТОР ООО «ВИРА-Центр»
_____ В.Э. Фридман
«___» _____ 2016 г.

Правила
внутреннего распорядка и оказания услуг пациентам общества с ограниченной
ответственностью «Оздоровительный Центр «ВИРА»
(ООО «ВИРА-Центр»)

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила внутреннего распорядка и оказания медицинских услуг (далее – «Правила») являются организационно-правовым документом для лиц, обратившихся за получением платных медицинских услуг в ООО «Оздоровительный Центр «ВИРА», и разработаны в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федерального закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», Постановления Правительства Российской Федерации от 04 октября 2012 года № 1006 г. «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», а также других нормативно-правовых актов, регламентирующих оказание медицинских услуг в Российской Федерации.

1.2. Правила призваны обеспечить реализацию прав пациентов, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации: создать наиболее благоприятные условия и возможность оказания пациенту качественных медицинских услуг своевременно и в полном объеме.

1.3. Настоящие правила поведения обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в ООО «ВИРА-Центр», а также иных посетителей Центра.

1.4. Настоящие правила размещаются на информационном стенде в холле ООО «ВИРА-Центр» и на официальном сайте: www.vira-center.ru.

2. Порядок обращения в ООО «ВИРА-Центр»

2.1. Все медицинские услуги являются платными и оказываются в соответствии с Прейскурантом медицинских услуг, действующим на дату их оказания.

2.2. Пациент (его законный представитель) может обратиться к администратору ООО «ВИРА-Центр» лично, либо по многоканальному телефону 23-88-03 и получить информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием, стоимости услуг.

2.3. Пациент (его законный представитель) записавшийся по предварительной записи, **накануне дня приема по телефону подтверждает время посещения специалиста либо согласовывает перенос посещения на другое время.** Для получения медицинской услуги пациенту необходимо явиться в Центр за 15 минут до приема.

2.4. Пациенты без предварительной записи принимаются после пациентов с предварительной записью, либо в свободное время между приемами пациентов с предварительной записью.

2.5. **При первичном и повторном обращении в ООО «ВИРА-Центр» пациент (его законный представитель) предоставляет документ, удостоверяющий личность, заключает договор на оказание услуг, получает один экземпляр, дает согласие на обработку персональных данных.** Если пациент не предъявляет документ удостоверяющий личность, т.е. желает получить услуги анонимно, администратор информирует его о том, что:

- сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и

лечении, составляют врачебную тайну и без согласия пациента (его законного представителя) не допускается разглашение этих сведений третьим лицам (ст. 13 Федерального Закона № 323-ФЗ от 21.11.2011 г.). За нарушение предусмотрена ответственность, в том числе уголовная (ст. 137 УК РФ) ;

- лица, получающие услуги по обязательному медицинскому страхованию обязаны предъявить полис обязательного медицинского страхования при обращении за медицинской помощью, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи (пп.1) п.2. ст. 326-ФЗ от 29.11.2010 г.) и документ удостоверяющий личность (ст. 94 Федерального Закона № 323-ФЗ от 21.11.2011 г.);

- оформление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство при оказании пациенту платных медицинских услуг без заполнения графы "Фамилия, имя, отчество" не допускается (разъяснение Минздрава от 09.06.2017 № 17-1/3717-1);

- договор на оказание платных медицинских услуг без заполнения фамилии, имени, отчества, паспортных данных может быть признан ничтожным, а пациент не сможет защитить свои права и вернуть деньги, если результат услуг его не устроит (ст. 19 ГК РФ).

После предоставления этой информации администратор предлагает пациенту (его законному представителю) заключить договор на оказание платных услуг на общих основаниях.

Если пациент не согласен, медицинская помощь ему НЕ ОКАЗЫВАЕТСЯ.

2.6. Администратор Центра, заводит на пациента медицинскую карту установленного образца. В карту вносятся сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность. Если пациента представляет его законный представитель, сведения о нем также заносятся в соответствующие документы.

2.7. Перед посещением медицинского специалиста пациенту (его законному представителю) необходимо обратиться к администратору, оплатить услуги, получить кассовый чек, который рекомендуется хранить его в течение 3 лет.

2.8. Медицинская карта пациента является собственностью ООО «ВИРА-Центр» и хранится в Центре. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты либо других медицинских документов из Центра! Пациент (его законный представитель) имеет право на получение выписки из медицинской карты (по заявлению).

2.9. При опоздании пациента на прием продолжительность оказания медицинской услуги соответственно сокращается без изменения стоимости услуг. В случае опоздания более чем на 10 минут, пациент считается не явившимся и врач вправе использовать образовавшееся «окно» для приема другого пациента.

2.10. При 2-х кратной неявке пациента на прием или процедуру без уважительной причины, Центр вправе отказать ему в оказании услуг в дальнейшем.

2.11. В случае отсутствия специалиста в связи с форс-мажорными обстоятельствами, администратор Центра предупреждает об этом по контактному телефону, указанному пациентом.

2.12. До получения медицинской услуги пациент (его законный представитель) дает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство. В отношении несовершеннолетних пациентов (моложе 15 лет) информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает один из родителей или иной законный представитель, несовершеннолетнего сопровождающий его

2.13. При назначении любых исследований, процедур, лечебных препаратов Пациент информируется о целесообразности их применения, стоимости, возможных осложнениях и последствиях отказа от лечения.

2.14. Под **первичным приемом** по настоящим Правилам считается первое обращение к специалисту в рамках договора между пациентом и ООО «ВИРА-Центр», а так же последующие

обращения к этому специалисту (**либо другому той же специальности**) если с момента первого обращения прошло более трех месяцев.

Если пациент (его законный представитель) обращается за медицинской помощью к врачу другой специальности (независимо от времени предыдущего обращения в Центр), прием считается **первичным**.

2.12. **Повторным приемом** считается обращение пациента к тому же специалисту (**либо другому той же специальности**) ООО «ВИРА-Центр» в течение трех месяцев с момента первого обращения.

2.13 Обращение пациента к врачу – специалисту в других ЛПУ не является основанием для оформления его обращения к специалисту ООО «ВИРА-Центр» как повторного.

3. Права и обязанности пациентов и иных посетителей

3.1. Права и обязанности пациентов установлены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.2. При обращении за медицинской помощью и ее получении **пациент имеет право на:**

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

- информацию о фамилии, имени, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

- обследование, лечение и нахождение в ООО «ВИРА-Центр» в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

- перевод к другому лечащему врачу;

- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения; возмещение вреда, причиненного здоровью пациента при оказании ему медицинской помощи в данном медицинской организации, в соответствии с действующими законами РФ;

- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

- отказ в письменной форме от медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотрительных законодательными актами;

- обращение с жалобой к должностным лицам ООО «ВИРА-Центр», а также к должностным лицам государственных органов или в суд в соответствии с Порядком обращения граждан с жалобами и обращениями;

- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его 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 его здоровья;

- получение дубликатов, копий справок, медицинских заключений, всех консультативных, диагностических исследований, выписок из амбулаторной карты пациента на основании письменного заявления пациента (его законного представителя) при предъявлении документа, удостоверяющего личность и документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (нотариально заверенная доверенность, свидетельство опекуна, свидетельство усыновителя).

Дубликаты, копии медицинских документов предоставляются в срок до 30 календарных дней с момента подачи заявления, в экстренных случаях срок устанавливается по решению руководства Центра.

3.3. **Пациент и сопровождающие его посетители обязаны:**

- соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, а также иных посетителей ООО «ВИРА-Центр»;

- бережно относиться к имуществу ООО «ВИРА-Центр» и других посетителей;
- соблюдать чистоту, тишину в помещениях, соблюдать правила пожарной безопасности;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность при получении услуг;
- **предоставлять медицинскому работнику, оказывающему ему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях, аллергических реакциях, вредных привычках, проведенном ранее лечении;**
- выполнять медицинские предписания лечащего врача, соблюдать режим лечения;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи, информировать его об изменениях (ухудшении) состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (вход в ООО «ВИРА-Центр» в бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- соблюдать правила запрета курения в медицинских организациях;

3.4. Посетители не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей ООО «ВИРА-Центр».

Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ. При этом работники Центра вправе осуществлять фото- и киносъемку, звуко- и видеозапись посетителей и использовать полученные материалы в качестве доказательства противоправных действий посетителей.

Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители Центра считаются предупрежденными о проведении в отношении их фото- и киносъемки, звуко- и видеозаписи.

3.5. В целях обеспечения безопасности пациентов и сотрудников в холлах и коридорах ООО «ВИРА-Центр» ведется видеонаблюдение. В лечебных кабинетах видеонаблюдение не ведется.

3.6. Всем лицам, находящимся на территории Центра, запрещается:

- распивать спиртные напитки, входить в Центр в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения, а так же в остром периоде ОРЗ, с высокой температурой;
- самовольно проникать в служебные помещения;
- приносить в ООО «ВИРА-Центр» легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легко бьющиеся предметы, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки, а также животных; пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.);
- осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц; производить фото- и видеосъемку (основание статья 13 Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»);
- заниматься торговлей;
- пользоваться сотовыми телефонами во время оказания медицинской помощи.

3.7. В случае несоблюдения изложенных правил поведения, персонал Центра имеет право требовать у пациента покинуть помещения (в том числе при помощи охраны и правоохранительных органов).

3.8. **Лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью**

окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка и оказания медицинских услуг пациентам ООО «ВИРА - Центр».

4. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами ООО «ВИРА-Центр». 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 проведенного лечения и возможных осложнениях.

Информация о пациенте, составляющая врачебную тайну, сообщается членам его семьи или другим лицам только в том случае, если пациент **дал на это письменное согласие**.

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

4.3. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

5. Режим работы ООО «ВИРА-Центр», порядок разрешения конфликтов

5.1. Режим работы ООО «Вира-Центр» и его должностных лиц утверждаются директором ООО «ВИРА-Центр».

Подразделение	Начало работы	Окончание работы	Суббота с / до	Воскресение
Процедурный кабинет	7 - 30	20 - 00	8-00 /18-00	Выходной
Прием врачей-специалистов	8 - 00	20 - 00	8-00 /18-00	Выходной

5.2. Дату и время оказания медицинских услуг с учетом пожеланий пациента индивидуально подбирает администратор.

5.3. Прием пациентов директором ООО «ВИРА-Центр» или его заместителем осуществляется в первый вторник месяца с 19-00 до 20-00.

5.4. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к директору или его заместителю в письменной форме.

5.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в Журнал приема по личным вопросам. 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 приема, о чем делается запись в Журнале приема по личным вопросам. В остальных случаях делается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.7. Письменное обращение, подлежит регистрации и должно быть рассмотрено в течение 30 дней со дня его регистрации.

5.8. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии. Письменное обращение, поступившее в ООО «ВИРА-Центр», рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

5.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в ООО «ВИРА-Центр», направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6. Заключительные положения

- 6.1. Отношения между ООО «ВИРА – Центр» и пациентом (его законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регулируются действующим законодательством РФ.
- 6.2. Посетители, нарушившие данные Правила несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.