



УТВЕРЖДАЮ
Главный врач
«Медикал Парк»
Е.А. Зимина
10 сентября 2023 г.

Правила внутреннего распорядка для Потребителей услуг ООО Многопрофильный медицинский центр «МЕДИКАЛ ПАРК»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым актом для Потребителей, разработанным в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 23300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 г. № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», а также иными нормативными актами (далее по тексту - Правила), Общества с ограниченной ответственностью Многопрофильный медицинский центр «МЕДИКАЛ ПАРК» (далее по тексту - Медицинский центр) - это регламент, определяющий порядок посещения Медицинского центра, правила поведения в Медицинском центре, права и обязанности Заказчиков, Потребителей, их Законных представителей, а также иных посетителей, и распространяющий своё действие на всех посетителей, обращающихся за медицинскими услугами в Медицинский центр.

1.2. Настоящие Правила обязательны для персонала и посетителей, включая Потребителей, Медицинского центра и разработаны в целях реализации предусмотренных законодательством прав Потребителя, создания наиболее благоприятных возможностей оказания Потребителю своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества.

1.3. Правила внутреннего распорядка для Потребителей включают:

- порядок обращения Потребителя в Медицинский центр;
- права и обязанности Потребителя;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья Потребителя;
- порядок выдачи выписок из медицинской документации Потребителя и/или другим лицам;
- график работы Медицинского центра его должностных лиц;
- информацию о платных медицинских услугах.

1.4. Правила размещаются на информационных стендах Медицинского центра в доступном для Потребителей в месте, а также на официальном сайте клиники: www.med-balance.ru.

2. Порядок обращения Пациентов в медицинскую организацию

2.1. Медицинский центр является медицинской организацией, действующей на основании лицензии № Л041-01129-18/00622319 от 24 октября 2022 года, выданной Министерством здравоохранения Удмуртской Республики (Минздрав Удмуртии, 426008, УР, г. Ижевск, пер. Интернациональный, д.15, тел.+7 (3412) 22-00-66). Медицинский центр является коммерческой медицинской организацией, оказывающей платные медицинские услуги.

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и других состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина и других состояниях и заболеваниях) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по номеру 103, либо в службу экстренного реагирования по номеру 112.

2.2. Прием Потребителей осуществляется в порядке предварительной записи. Запись на прием к специалисту Медицинского центра осуществляется при личном обращении в Медицинский центр, по телефону +7 (3412) 77-03-03, либо через форму записи на официальном сайте www.med-balance.ru.

2.3 При записи на прием к врачу Потребитель должен указать свою фамилию, имя, отчество (при наличии) и телефон.

2.4. При первичном обращении в Медицинский центр Потребитель должен прибыть за 15 минут до начала приема, для заполнения первичных медицинских документов. При первичном обращении на Потребителя заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которой указываются сведения о Потребителе, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии), дата рождения (число, месяц, год); данные документа, удостоверяющего личность и другие. При первичном обращении Потребителя в медицинскую организацию с Потребителем заключается договор на оказание платных медицинских услуг, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства, анкета о состоянии здоровья, и другая необходимая первичная медицинская документация. Потребителю (его законному представителю) необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт, свидетельство о рождении), а также документ, удостоверяющий его права, как законного представителя несовершеннолетнего гражданина (если пациентом является несовершеннолетний в возрасте до 15 лет). При дальнейших посещениях Медицинского центра Потребитель прибывает ко времени своей записи. Рекомендуется приезжать на прием не позже 15 минут до начала приема.

2.5. Медицинская карта амбулаторного больного является собственностью Медицинского центра и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки Потребителю не выдается, а переносится в кабинет администратором или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Медицинского центра.

2.6. Опозданием на прием к специалисту или на диагностические исследования в Медицинском центре считается время в 10 минут и более. В случае опоздания на 10 и более минут, запись на прием отменяется. В этом случае Медицинский центр может (при наличии возможности) предложить Потребителю ожидать приема в ближайшее свободное время.

2.7. Медицинский центр может отказать в оказании услуг Потребителю в одностороннем порядке при невозможности обеспечить безопасность услуги и (или) возникновении медицинских противопоказаний для осуществления лечебно-диагностических мероприятий при условии наличия у Потребителя способности выразить свою волю, отсутствия угрозы для жизни Потребителя и неотложности медицинского вмешательства.

2.8. Посетители и Потребители настоящим предупреждены, что в целях безопасности в помещениях Медицинского центра ведется видеонаблюдение.

3. Права и обязанности Пациентов

3.1. Основными нормативными правовыми актами, регламентирующими права и обязанности Пациента (его законного представителя) при получении медицинской помощи, являются:

- Конституция Российской Федерации,
- Федеральный Закон Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»,
- Закон РФ № 2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей»,
- Постановление Правительства РФ от 11 мая 2023 г. № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

3.2. При обращении за медицинской помощью и ее получении Потребитель имеет право:

3.2.1. В доступной для Потребителя форме получить информацию 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. Вышеуказанная информация предоставляется Потребителю медицинским работником.

3.2.2. Все диагностические и лечебные мероприятия осуществляются только после получения от Потребителя информированного добровольного согласия за исключением случаев, предусмотренных статьей 20 «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации».

3.2.3. Вся информация для принятия Потребителем решения будет предоставлена лечащим врачом. Согласно действующему законодательству информированное добровольное согласие должно быть соответствующим образом оформлено в медицинской документации.

3.2.4. Потребитель имеет право отказаться от диагностической или лечебной процедуры, а также потребовать их прекращения. В этом случае отказ от вышеуказанных процедур с указанием возможных последствий оформляется подписанием Потребителем (его законным представителем) отказа от медицинского вмешательства.

3.2.5. Важным является то, что отказ Потребителя от диагностики или лечения может повлиять на правильность установленного диагноза, послужить причиной снижения эффективности или полной неэффективности проведенного лечения, привести к осложнениям и ухудшениям патологического процесса.

3.2.6. Вся информация, содержащаяся в медицинских документах Потребителя, составляет врачебную тайну. Медицинский центр подтверждает конфиденциальность персональных данных Потребителя, используемых в медицинских информационных системах. Потребитель может запретить передавать свою медицинскую информацию, в том числе и своим родственникам, кроме случаев, предусмотренных законодательством РФ.

3.2.7. Информация о состоянии здоровья предоставляется Потребителю лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших возраста, установленного в части 2 статьи 54 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ, и граждан, признанных в установленном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их Законным представителям.

3.3. Потребитель обязан:

- соблюдать режим работы Медицинского центра;
- соблюдать настоящие Правила Медицинского центра, установленные для Потребителей и общепринятые нормы и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (перед входом в лечебные кабинеты клиники надевать бахилы, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- выполнять предписания лечащего врача, и другого медицинского персонала, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- ознакомиться и подписывать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство до предоставления каждой услуги в Медицинском центре;
- оформлять в установленном порядке отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- заполнять анкету о состоянии своего здоровья и предоставлять лицу, оказывающему медицинскую услугу, всю известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях, а также иную информацию;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим Потребителям; бережно относиться к имуществу Медицинского центра;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу Медицинского центра;
- соблюдать правила запрета курения в общественных местах;
- не употреблять спиртные напитки за сутки до посещения и в день посещения Медицинского центра, соблюдать правила запрета распития спиртных напитков и, нахождения в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения в Медицинском центре.

3.4. Лечащий врач может отказаться, по согласованию с главным врачом Медицинского центра, от наблюдения и лечения Потребителя, если это не угрожает жизни Потребителя и здоровью окружающих, в случаях, если Потребитель со своей стороны:

- а) проявил грубое или неуважительное отношение к персоналу и другим Потребителям Медицинского центра;
- б) допустил неявку или несвоевременную явку на прием к врачу или на процедуру;
- в) не соблюдает требования и рекомендации лечащего врача и других медицинских работников;
- г) нарушает порядок приема лекарственных препаратов, назначенных лечащим врачом;
- д) совмещает лечение в другой медицинской организации без уведомления и получения разрешения лечащего врача.

4. Порядок получения информации о состоянии здоровья Пациента

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Потребителю в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики, лечащим врачом. 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 состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, только с письменного разрешения Потребителя.

4.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их Законному представителю, на основании подтверждающих полномочия документов.

4.3. В случае отказа Потребителя от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

4.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Потребителя только по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

5. Порядок разрешения споров.

5.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций Потребитель (его законный представитель) вправе обратиться в регистратуру Медицинского центра и озвучить свои жалобы (претензии) устно или оформить письменное обращение.

5.2. Потребитель (его законный представитель) имеет право обратиться к руководству Медицинского центра с жалобами (претензиями) лично в часы приема, согласно утвержденному графику. При личном приеме Потребитель 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 гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. На письменное обращение Потребителя (его законного представителя) дается письменный ответ по существу заявленных вопросов не позднее 30-ти календарных дней.

5.3. По вопросам качества, оказываемых медицинских услуг, спорные вопросы между сторонами рассматриваются врачебной комиссией Медицинского центра.

5.4. В подтверждение своих доводов, изложенных в жалобе (претензии) Потребитель прикладывает документы и материалы, либо их копии (если это возможно).

5.5. Ответ на письменное обращение, поступившее в Медицинский центр, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6. Порядок выдачи выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

6.1. Пациент имеет право знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья. По требованию Потребителя (его законного представителя) ему предоставляется копия медицинской карты либо выписка из медицинской карты.

Копия или выписка выдаются по письменному заявлению, в сроки, установленные Приказом МЗ РФ от 31 июля 2020 года № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них». При получении Потребитель (его законный представитель) оформляет расписку в получении.

6.2. Справку для налогового органа по возврату подоходного налога за оказанные медицинские услуги, выдается в регистратуре Медицинского центра. Справка выдается в течение 14-ти календарных дней, после обращения при наличии кассовых чеков или квитанций строгой отчетности, подтверждающих оплату за оказанные медицинские услуги.

6.3. Копии или выписки, а также иные справки третьим лицам могут быть выданы только при наличии нотариальной доверенности, оформленной от имени Потребителя (его Законного представителя).

7. График работы Медицинского центра

7.1. График работы Медицинского центра и его работников определяется правилами внутреннего трудового распорядка с соблюдением требований, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации и иными нормативными актами.

7.2. Режим работы Медицинского центра утверждается приказом генерального директора. Режим работы Медицинского центра в праздничные дни работы устанавливается в соответствии с приказом генерального директора и доводится до сведения Посетителей путем размещения соответствующей информации при входе в Медицинский центр, на информационных стендах Медицинского центра и на официальном сайте медицинского центра www.med-balance.ru.

8. Заключительные положения

8.1. Посетители, нарушившие данные Правила, несут риск наступления неблагоприятных последствий, в том числе наступления ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.