

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «УК «АРНИКА»
_____ И.В. Чубкин
«09» января 2018г.

**Порядок приема и
Правила внутреннего распорядка
для пациентов медицинского центра
ООО «УК «АРНИКА»**

г. Санкт-Петербург
2018

Порядок приема и Правила внутреннего распорядка для пациентов медицинского центра ООО «УК «АРНИКА»

1. Общие положения

1.1. Порядок приема и правила внутреннего распорядка для Пациентов (далее — Порядок) медицинского центра ООО «УК «АРНИКА» (далее – Центр), являются локальным нормативным актом, составленным на основе приказа генерального директора Центра в соответствии законодательством РФ. Порядок определяет поведение Пациента в Центре, а также регламентирует иные вопросы и споры, возникающие между Пациентом и Центром в процессе получения Пациентом медицинских услуг.

1.2. Порядок разработан в целях реализации, предусмотренных законодательством РФ прав Пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту медицинских услуг надлежащего объема и качества.

1.3. Данный Порядок обеспечивает предоставление Пациенту медицинской помощи надлежащего качества и определяет права и обязанности Пациента при получении им медицинских услуг в Центре и его соблюдение обязательно для персонала Центра и всех Пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Центр за оказанием медицинских услуг.

1.4. Порядок приема и правила внутреннего распорядка для Пациентов включают:

- порядок обращения Пациента в Центр и порядок приема;
- права и обязанности Пациента при посещении Центра;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента;
- порядок выдачи выписок из медицинской документации Пациенту;
- порядок оказания медицинских услуг несовершеннолетним;
- порядок разрешения споров и конфликтных ситуаций.

1.5. Порядок приема и правила внутреннего распорядка для Пациентов размещаются в холле Центра в доступном для Пациентов месте, а также — на официальном сайте Центра: <http://chubkin.ru/>. С Порядком и правилами приема Пациент или его законный представитель знакомятся самостоятельно.

1.6. Центр вправе отменить прием и запись Пациента к специалистам или на процедуры в случае невозможности оказания медицинских услуг по техническим или иным причинам (болезнь/командировка специалиста, отключение электроэнергии, отсутствие водоснабжения и др.), о чем Пациента уведомляют по телефону заранее при наличии такой возможности.

1.7. Время, отведенное на прием, определяют врачи, в зависимости от специфики приема.

2. Порядок обращения Пациентов в Центр и порядок приема

2.1. В медицинский Центр, являющийся медицинской организацией, оказывающей медицинские услуги населению согласно выданной лицензии, имеют право обращаться за оказанием медицинских услуг Пациенты, нуждающиеся в *плановом специализированном лечении и обследовании*. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни и/или здоровью гражданина) Пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи.

2.2. Прием Пациентов осуществляется в порядке предварительной записи через администратора Центра по телефону: **8-911-915-3777** или непосредственно при личном обращении в Центр по адресу: Санкт-Петербург, ул. Алтайская, д. 20/26 в часы работы Центра.

- 2.3. Информацию о времени приема врачей в Центре, о порядке и возможности предварительной записи на прием к врачам Пациент может получить у администраторов Центра по телефону (п. 2.2) или при личном обращении в Центр.
- 2.4. При обращении для записи на прием к врачу Пациент должен назвать фамилию, имя, отчество того Пациента, который непосредственно явится на прием, и номер контактного телефона.
- 2.5. Пациента записывают на прием к специалистам с учетом графика их работы, наличия свободного времени приема.
- 2.6. Пациент обязан явиться на прием для получения медицинских услуг в точно указанное время. При первичном посещении Центра Пациент обязан явиться на 5-10 минут раньше назначенного времени приема для оформления медицинской карты.
- 2.7. При опоздании на прием к специалистам и диагностические исследования **более чем на 10 минут**, прием отменяется, а Пациенту предоставляется возможность ожидания приема в ближайшее свободное время в тот же день или записи на другой день согласно расписанию работы специалистов.
- 2.8. При посещении Центра Пациент обязан надеть бахилы оставить верхнюю одежду в гардеробе. Входить в медицинские кабинеты в верхней одежде и без бахил запрещается.
- 2.9. При первичном обращении на Пациента в Центр за оказанием медицинских услуг заводится медицинская карта амбулаторного больного (далее – Медкарта) установленного образца (учетная форма 025/у), заключается договор на оказание медицинских услуг.
- 2.10. При оформлении Медкарты Пациент письменно подтверждает свое **«Согласие на обработку персональных данных»** Центром, включающих: **фамилию, имя, отчество, пол, дату рождения, адрес места жительства, номер контактного телефона.** (Основание: ст. 9, Федерального закона от 27.07.2006 г., № 152-ФЗ «О персональных данных», ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ « Об основах охраны здоровья граждан в РФ»). Центр гарантирует сохранность персональных данных Пациента и их использование исключительно в целях исполнения договоренностей между Пациентом и Центром при оказании медицинских услуг.
- 2.11. Для получения медицинских услуг в Центре Пациент знакомится и подписывает **«Информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств для получения первичной медико-санитарной помощи»** (Основание: ст. 20 Федерального Закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан», ст.ст.ст. 31,32,33).
- 2.12. В случае отказа Пациента от подписания документов, указанных в п.п. 2.10, 2.11 Центр вправе отказать Пациенту в приеме и оказании медицинских услуг.
- 2.13. Медкарта Пациента является собственностью Центра и хранится в регистратуре. Самовольный вынос Медкарты Пациентом из Центра не допускается.
- 2.14. В Центре не допускаются громкие разговоры, в том числе по мобильным телефонам, курение. Разговоры по мобильному телефону, использование других средств связи во время принятия процедур и приема у специалистов категорически запрещены.
- 2.15. Прием Пациентов для сдачи анализов производится в процедурном кабинете Центра **ежедневно в порядке живой очереди при наличии Медицинской карты.** Срок получения результатов анализов зависит от сроков их предоставления лабораториями, сотрудничающими с Центром. По техническим причинам прием анализов в Центре может быть отменен.

3. Права и обязанности Пациента

— Федеральный закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О 3.1 Нормативными правовыми актами, регламентирующими права и обязанности Пациента при получении медицинской помощи, являются:

— Конституция РФ;

— Гражданский кодекс РФ.

— Федеральный закон РФ от 21.11. 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

защите прав потребителей»;

— Федеральный закон РФ от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

3.2. При обращении за оказанием медицинских услуг и их получении Пациент имеет право на:

3.2.1. получение от лечащего врача в доступной для него форме информации о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе развития заболевания, методах обследования и лечения, связанных с ними рисках, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях;

3.2.2. все диагностические и лечебные мероприятия, доступные для проведения в Центре, осуществляющиеся только после подписания Пациентом «Информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство»;

3.2.3. отказ от диагностической или лечебной процедуры, а также требование об их прекращении. В этом случае отказ от процедур с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации. Ответственность за самолический отказ от процедур лежит на Пациенте;

3.2.4. на конфиденциальность информации, содержащейся в Медкарте Пациента, а также на запрет передавать свою медицинскую информацию, в том числе и своим родственникам, кроме случаев, предусмотренных законодательством РФ. Центр подтверждает конфиденциальность персональных данных пациента, используемых в медицинских информационных системах;

3.2.5. на предоставление информации о состоянии его здоровья лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших возраста, установленного в ч. 2 ст. 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. Пациент обязан:

— соблюдать режим работы Центра;

— соблюдать правила внутреннего распорядка Центра для Пациентов и общепринятые правила поведения в общественных местах;

— соблюдать требования пожарной безопасности;

— соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (перед входом в Центр надевать бахилы, оставлять верхнюю одежду в гардеробе);

— выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

— ознакомиться и подписать Информированное добровольное согласие (или отказ) о предоставлении услуг в Центре;

- представлять специалисту Центра, оказывающему медицинскую услугу, известную ему достоверную информацию о состоянии и особенностях своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- проявлять уважительное, доброжелательное и вежливое отношение к другим Пациентам и сотрудникам Центра, бережно относиться к имуществу Центра;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, Пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу Центра;
- не употреблять спиртные напитки за сутки до посещения и в день посещения Центра, соблюдать правила запрета распития спиртных напитков и нахождение в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения в общественных местах;
- оплачивать Центру стоимость медицинских услуг по действующему прейскуранту.

3.4. Лечащий врач и другой медицинский работник Центра, принимающие непосредственное участие в оказании медицинской услуги Пациенту, могут отказать в приеме в случае:

- а) грубого или неуважительного отношения к персоналу и другим Пациентам Центра;
- б) неявки или несвоевременной явки (опоздание на 10 и более минут) на прием к врачу или на процедуру;
- в) несоблюдения требований и рекомендаций лечащего врача;
- г) приема лекарственных препаратов по собственному усмотрению.

В приеме и оказании медицинских услуг Пациенту будет отказано при несоблюдении им вышеуказанных обязанностей, а также – нарушения правил раздела 2, данного документа.

4. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом. Информация о состоянии здоровья Пациента сообщается членам его семьи только с письменного разрешения пациента.

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

4.3. Информация о состоянии здоровья Пациента, о результатах лабораторных и других исследованиях по телефону сотрудниками Центра не предоставляется.

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

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

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

5.1. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов.

5.2. По требованию Пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья по письменному заявлению на имя руководителя Центра, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

5.3. Выносить Медкарту Пациента из помещения Центра запрещено.

6. Порядок предоставления медицинских услуг несовершеннолетним

6.1. В соответствии со статьями 21 и 26 ГК РФ законными представителям несовершеннолетних граждан являются их родители, усыновители или попечители, а также опекуны малолетних лиц и совершеннолетних лиц, признанных судом недееспособными (ст.32 ГК РФ). Кроме законных представителей в правовой системе России определен второй вид представителей граждан (совершеннолетних, дееспособных) — представители, действующие по доверенности, предусмотренной статьей 185 ГК РФ. Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.2. Несовершеннолетним пациентам (не достигшим 18-ти лет на момент обращения) медицинские услуги оказываются только в присутствии родителей или законных представителей, определенных законодательством (при наличии соответствующих документов) при условии оформленной соответствующим образом документации (п. 2.10, 2.11 данного Порядка).

6.3. Никакие устные и письменные заявления от родителей (законных представителей), в том числе по телефону, об оказании медицинских услуг несовершеннолетним Пациентам без законных представителей в Центре – не принимаются.

7. Порядок разрешения споров и конфликтных ситуаций

(Порядок рассмотрения обращений граждан определен в соответствии с Федеральным Законом РФ от 02.05.06. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».)

7.1. В случае возникновения споров и конфликтных ситуаций, возникших в процессе приема и оказания медицинских услуг Пациенту в Центре, Пациент (его законный представитель) имеет право обратиться к администрации Центра в рабочие часы согласно графику работы Центра с устным (к дежурному администратору, врачу) и/или письменным заявлением (на имя директора Центра).

7.2. Споры, возникшие между Пациентом и Центром, разрешаются по соглашению сторон. 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 личной беседы дежурного или старшего администратора, врача с Пациентом.

7.3. Письменное обращение, принятое от Пациента, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом в течение 30 дней.

7.4. Письменное обращение Пациента с просьбой о рассмотрении возникшего спора или конфликтной ситуации содержит в обязательном порядке:

- наименование Центра;
- фамилию, имя, отчество должность руководителя Центра;
- фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, контактный телефон Пациента (законного представителя);
- изложение сути обращения, предложения, заявления;
- личную подпись и дату заявителя.
- личную подпись, расшифровку подписи сотрудника Центра, принявшего обращение (заявление), дату и время принятия документа.

7.5. Ответ на письменное обращение, поступившее в Центр, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении или передается Пациенту (заявителю) лично после согласования с ним по указанному телефону.