ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее – Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ 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 РФ.

1.2 Правила определяют нормы поведения Пациентов/Заказчиков и иных посетителей, а

также сотрудников Общества, с целью реализации, предусмотренных законом прав пациента и создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для сотрудников Общества,

Пациентов/Заказчиков и иных посетителей Общества.

1.4. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном

стенде Общества и на официальном сайте Общества в сети «Интернет».

1.5. Термины, используемые в настоящих Правилах:

• Договор – соглашение между Исполнителем и Пациентом/Заказчиком об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей при оказании платных медицинских услуг.

• Дополнительное соглашение – неотъемлемая часть Договора, содержащая особые условия и порядок оказания медицинских услуг, не указанных в тексте Договора.

• Исполнитель – медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги Пациентам.

• Пациент – физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее медицинские услуги лично.

• Заказчик - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) медицинские услуги в пользу Пациента.

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

**II. ПРАВИЛА ЗАПИСИ НА КОНСУЛЬТАЦИЮ/ ОБСЛЕДОВАНИЕ**

2.1.Запись на первичный прием/консультацию/обследование осуществляется одним из следующих способов:
— личным обращением в регистратуру медицинского центра.
— с использованием телефонного обращения в медицинский центр;
— с использованием интернет-услуги «обратный звонок».
2.2. При телефонном обращении с целью записи на МРТ исследование необходимо предоставить следующую обязательную информацию о себе:
• ФИО
• Вес (ограничение до 120 кг)
• Наличие противопоказаний (предварительно будут озвучены администратором)
• Дата рождения
• Телефон сотовый
• Адрес
2.3. Гражданин сообщает работнику медицинского центра вид МРТ, который необходимо пройти, и желаемую дату и время исследования. На основании сведений, полученных от гражданина, администратор вносит реестровую запись.

2.4. Пациент при первичном обращении для получения услуг в медицинском центре, (по предварительной записи или без) обращается в регистратуру, где в компьютерную базу заносятся следующие сведения о пациенте:
• фамилия, имя, отчество (полностью)
• дата рождения (число, месяц, год)
• адрес по данным регистрации на основании документа, удостоверяющего
личность (паспорт, свидетельство о регистрации, вид на жительство)
• серия, номер паспорта (свидетельства о рождении, вид на жительство)
• информация о весе (ограничение до 120 кг)
• номер телефона

2.5.Пациент подписывает:
• согласие на обработку персональных данных
• информированное согласие на медицинскую помощь
• согласие на платные услуги (только для пациентов на возмездной основе)
• договор на оказание платных медицинских услуг (для пациентов на возмездной основе)

• анкету (Анкета заполняется в целях выяснения индивидуальных особенностей, состояния здоровья Пациента для качественного и безопасного оказания ему медицинской услуги.)
2.6. Прием/консультация/обследование оказываются по времени записи пациента. Возможно ожидание приема.

2.7. О готовности результатов обследования администратор уведомит телефонным звонком.

2.8. При личном обращении за результатами обследования пациент расписывается о получении результатов обследования в журнале.

**III. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

3.1. До момента подписания документов Пациент/Заказчик знакомится с настоящими Правилами, Прейскурантом на медицинские услуги, размещенными на информационном

стенде Общества и на официальном сайте Общества в сети «Интернет». И другой информацией об Исполнителе.

3.2. Договор/Дополнительное соглашение заключается в письменной форме.

3.3. При первичном обращении в Общество Пациент подписывает:

• письменное согласие на обработку персональных данных. В случае изменения предоставленных персональных данных Пациент/Заказчик обязан письменно уведомить об этом Исполнителя. Порядок обработки персональных данных определяется Политикой в отношении обработки персональных данных, которая доступна для ознакомления на официальном сайте Общества в сети «Интернет» и на информационном стенде организации.

• письменное информированное добровольное согласие (далее – ИДС) на виды вмешательства, включенные в Перечень определенных видов медицинских вмешательств (далее-Перечень), на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации по форме, установленной действующим законодательством, а также ИДС на медицинские вмешательства, не включенные в Перечень.

• письменную анкету (при необходимости), форма которой предоставляется Обществом

Пациенту/Заказчику. Анкета заполняется в целях выяснения индивидуальных особенностей, состояния здоровья Пациента для качественного и безопасного оказания ему медицинской услуги. Форма анкеты соответствует виду оказываемой услуги.

• письменное согласие на предоставление платных медицинских услуг(для услуг на возмездной основе)

• Договор (Для пациентов на платной основе)

3.4. Количество Дополнительных соглашений, заключаемых в рамках Договора, равно как и

количество разовых услуг, оказываемых в рамках Договора, не ограничено.

3.5. По инициативе Пациента/Заказчика на основании письменного заявления Договор и(или) Дополнительное соглашение к Договору могут быть расторгнуты. Договор/Дополнительное соглашение прекращает действовать с момента получения уведомления (заявления) о расторжении.

3.6. Окончание срока действия либо расторжение Дополнительного соглашения влечет

прекращение оказания услуг, предусмотренных этим Соглашением, при этом Пациент/Заказчик сохраняет возможность получения медицинских услуг в рамках иных

Дополнительных соглашений.

3.7. Расторжение Договора влечет расторжение всех Дополнительных соглашений и прекращение оказания по ним медицинских услуг, за исключением случая невозможности

прекращения оказания медицинских услуг по медицинским показаниям. При этом условия Договора действуют до момента возникновения возможности приостановления процесса оказания медицинских услуг.

3.8. Пациент/Заказчик обязан оплатить предоставленную Обществом медицинскую услугу в

сроки и в порядке, которые определены договором.

3.9. Пациенту/Заказчику в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной документ). Расчеты осуществляются

путем наличных и безналичных платежей.

3.1.1 При желании пациентом может быть определен врач, производящий расшифровку и описание обследования МРТ. Уведомление подается в письменной форме в регистратуру при оформлении документов на обследование.

3.1.2. Медицинская помощь в Обществе осуществляется на основании предварительной записи в соответствии с графиком/режимом работы Общества, информация о котором размещается на информационном стенде Общества и на официальном сайте Общества в сети «Интернет». Изменение графика и режима работы в праздничные и выходные дни регламентируются приказом руководителя и доводится до сведения граждан в устной форме, а также информация размещается на информационном стенде Общества и в сети «Интернет».

3.1.3..Возможно оказание медицинских услуг Пациентам в порядке живой очереди в случае

неявки планового Пациента, либо в периоды отсутствия предварительной записи.

Преимущество отдается Пациентам, явившимся по предварительной записи.

3.1.4. В случае опоздания Пациента более, чем на 15 (пятнадцать) минут, Общество вправе

отказаться от оказания медицинской услуги и перенести прием на другое время, согласованное с Пациентом.

3.1.5. При задержке планового приема врачом более чем на 30 (тридцать) минут по объективным, не зависящим от врача обстоятельствам (оказание экстренной или неотложной медицинской помощи иным пациентам, в том числе обратившимся с острой болью и другое) Общество предлагает ожидающему Пациенту либо перенести время приема на другой день, либо посетить врача в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки.

Записываясь на прием к врачу Пациент соглашается с условием, что задержка приема

врачом по объективным, не зависящим от него обстоятельствам, не является нарушением

условия о сроке оказания медицинской услуги.

3.1.6. В случае невозможности явки Пациент обязуется уведомить заблаговременно Общество о своей неявке.

3.1.7. Информацию о перечне медицинских услуг; стоимости медицинских услуг; времени

приема врачей всех специальностей во все дни недели, с указанием часов приема и номеров кабинетов; правилах подготовки к диагностическим исследованиям; о порядке предварительной записи на прием к врачам; и, прочую информацию Пациент может получить по телефону, в регистратуре в устной форме или воспользовавшись функцией «обратный звонок» на сайте Общества или на сайте общества в сети «Интернет».

3.1.8. Общество вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в случае хулиганского поведения

Пациента, поведения Пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала Общества, либо имуществу Общества, при невыполнении Пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами и договором на оказание платных медицинских услуг.

3.1.9. В целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности на территории (в том числе в помещениях) Общества может вестись аудиозапись и (или)

видеонаблюдение.

**IV. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

4.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении Пациент имеет право на:

• выбор врача и выбор медицинской организации;

• профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

• получение консультаций врачей-специалистов;

• получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья;

• выбор лиц, которым в интересах Пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

• защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

• отказ от медицинского вмешательства;

• возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи.

4.2. Пациент обязан:

• принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

• своевременно обращаться за медицинской помощью;

• уважительно относиться к персоналу Общества и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

• представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную

информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

• выполнять медицинские предписания;

• сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

• соблюдать настоящие Правила и бережно относиться к имуществу Общества;

4.3. Пациентам/Заказчикам и иным посетителям Общества запрещено:

• проносить на территорию Общества огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

• иметь при себе крупногабаритные предметы;

• находиться в служебных помещениях Общества без разрешения администрации Общества;

• курить у центрального входа, в коридорах, кабинетах, холле и других помещениях Общества;

• оставлять в помещениях Общества без присмотра детей в возрасте до 14 лет;

• размещать в помещениях Общества объявления без разрешения администрации Общества;

• преграждать проезд транспорта к входам в Общество;

• посещать помещения Общества в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, с внешним видом, не отвечающим санитарно- гигиеническим требованиям;

• находиться без бахил или сменной обуви на амбулаторно-поликлиническом приеме;

• распивать спиртные напитки;

• употреблять наркотические средства, психотропные или токсичные вещества;

• обнародовать и использовать фото/видео/аудио материалы, полученные в помещении Общества и(или) при оказании медицинской помощи без согласия лиц, которые на них изображены/голос которых на них записан;

• находиться с животными;

• нарушать правила пожарной безопасности;

• использовать пиротехническую продукцию;

• совершать противоправные действия.

**V. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПАЦИЕНТОВ/ЗАКАЗЧИКОВ**

5.1. Пациент/Заказчик вправе обратиться в Общество как в устной, так и в письменной форме с заявлением/жалобой/запросом.

В случае, 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 личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.2. Обращение фиксируется в журнале в регистратуре организации. Ответственный за внесение реестровой записи – администратор смены, согласно графика.

5.3. Обращение может быть направлено по адресу электронной почты на имя директора - medcity-med@mail.ru.

5.4. Обращение составляется в свободной форме на имя директора общества.

5.5. Письменное обращение подается в следующем порядке: первый экземпляр — администратору Общества, второй экземпляр остается на руках у лица, подающего обращение. При этом следует получить подпись лица, принявшего обращение с указанием даты (в случае неотложной ситуации — времени подачи обращения).

Обращение должно содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись Пациента/Заказчика с указанием фамилии, имени, отчества, адреса, по которому должен быть направлен письменный ответ, номера телефона. При наличии документов, обосновывающих изложенные в обращении вопросы, данные документы прикладываются к обращению.

5.6. На обращениях, в которых отсутствуют фамилия и(или) адрес письменный ответ не предоставляется. При наличии в обращении нецензурных выражений и элементов ненормативной лексики ответ на обращение не выдается.

5.7. Письменные обращения рассматриваются Обществом в течение 30 дней с уведомлением

заявителя о результатах рассмотрения путем направления письменного ответа заявителю

по указанному им в обращении адресу (почтовому) или предоставления ответа на руки заявителю по его просьбе.

5.8. При поступлении обращения администратор незамедлительно информирует руководителя общества.

5.9. Контроль за организацией и своевременностью предоставления ответа по обращению осуществляется директором ООО «МЕДСИТИ».

5.1.1. Составление ответа на обращение предоставляется (в пределах своей компетенции):

- директором ООО «МЕДСИТИ»

- главным врачом ООО «МЕДСИТИ»

- врачебной комиссией, действующей в ООО «МЕДСИТИ»

Ответ предоставляется за подписью директора общества.

5.1.2. В спорных случаях Пациент имеет право обращаться в органы государственной власти,

осуществляющие контроль за деятельностью организаций здравоохранения, или в суд в

порядке, установленном действующим законодательством РФ.

**VI. ПРАВИЛА ПРИЕМА РУКОВОДИТЕЛЕМ ОБЩЕСТВА.**

6.1 Личный прием директором общества ведется по средам с 14 до 16 часов, по предварительной записи через администратора на территории общества. Тел.89121763000

6.2 Обращение можно направить на адрес электронной почты: medcity-med@mail.ru.

**VII. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ**

**ПАЦИЕНТА**

7.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту врачом или другими

медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики

форме. Информация о состоянии здоровья включает, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

7.2. Врачебная тайна Пациента сообщается иным лицам, если Пациент (законный представитель Пациента) в письменной форме дал согласие на предоставление таких сведений иным лицам.

7.3. В случае обнаружения Пациентом или его законным представителем факта или возможности несанкционированного доступа к сведениям, составляющим врачебную тайну Пациента, Пациент или его законный представитель обязан незамедлительно уведомить об этом Общество по телефону с последующим письменным уведомлением Общества.

7.4. В отношении несовершеннолетних не достигших возраста 15 лет или больных наркоманией несовершеннолетних не достригших возраста 16 лет и граждан, признанных

в установленном законом порядке недееспособными, сведения, составляющие врачебную

тайну предоставляются их законным представителям.

7.5. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация о состоянии

здоровья сообщается в деликатной форме Пациенту или его супругу (супруге), одному из

близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если Пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

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

7.7.. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента только по основаниям, предусмотренным

действующим законодательством РФ.

**VIII. ВРЕМЯ РАБОТЫ ОБЩЕСТВА И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ**

8.1. Время работы должностных лиц Общества определяется правилами внутреннего трудового распорядка Общества с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

8.2. 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.

8.3. Информация о времени работы Общества размещается на информационном стенде Общества и на официальном сайте Общества в сети «Интернет», информацию о работе его должностных лиц, врачей-специалистов доступна по телефону у администратора.

**IХ. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ.**

9.1. В случае нарушения Пациентом/Заказчиком настоящих Правил, персонал Общества вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные

меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством РФ.

9.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к персоналу Общества, другим Пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, 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 Российской Федерации.

9.3. Общество не несет ответственность за распространение конфиденциальной информации, в том числе сведений, составляющих врачебную тайну, по причинам доступа третьих лиц к принадлежащим Пациенту/Заказчику носителям информации (в т. ч. электронная почта, телефон), на которые Обществом была предоставлена данная информация, при этом реквизиты носителей информации были предоставлены Пациентом/Заказчиком при обращении в Общество и Пациент/Заказчик предоставил согласие Обществу на предоставление ему конфиденциальной информации.