

ПРАВИЛА

**внутреннего распорядка для граждан, обратившихся в медицинскую организацию
ИП Карасенко П.В. фирменное наименование «Урологический кабинет «Центавр».
(утверждены приказом от 01.12.2023г.)**

1. Общие положения

1.1 Настоящие Правила внутреннего распорядка (далее по тексту «Правила») являются локальным нормативным документом, разработанным на основе ФЗ №323 "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" в редакции 24.07.2023г., «Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» в редакции от 18.07.2023 № 1164, Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», ст. 779-783 ГК РФ и иных законодательных актов РФ.

1.2 «Правила» определяют права и обязанности потребителей медицинских услуг (далее по тексту – «Пациентов»), их законных представителей, а также иных лиц с целью оказания им медицинской помощи надлежащего объема и качества и обязательны для исполнения без оговорок и исключений.

1.3 Текст «Правил» размещен на стенде в холле «Кабинета» и сайте <http://centavr65.ru>

2. Порядок оказания «Кабинетом» медицинской помощи

2.1 В соответствии с лицензией и договором оказания платных медицинских услуг «Кабинет» оказывает «Пациентам» специализированную медицинскую помощь по урологии.

2.2 Запись на прием осуществляется предварительно - по телефону 8(4242)761723 или посредством личного обращения «Пациента» или его законного представителя. Запись на прием с официального сайта «Кабинета» не предусмотрена.

2.3 Прием «Пациента» врачом «Кабинета» проводится согласно дате и времени, которые выбрал «Пациент» или его законный представитель в момент предварительной записи. В случае непредвиденных или форс-мажорных обстоятельств, «Кабинет» может изменить время приема.

2.4 При первичном обращении «Пациента» в «Кабинет» оформляется медицинская документация, заключается договор оказания платных медицинских услуг (далее по тексту – «Договор») в утвержденной письменной форме, внесение изменений в которую не допускается. Для оформления документации «Пациенту» рекомендуется прибыть на первичный прием за 10 минут до его начала.

2.5 После завершения консультативно-диагностического процесса в объеме заключенного договора врач «Кабинета» выдает «Пациенту» или его законному представителю письменное заключение с указанием диагноза и с рекомендациями по лечению. Если «Пациент» изъявляет желание провести рекомендованный курс лечения в «Кабинете», с ним заключается другой «Договор».

2.6 В случае необходимости оказания экстренной помощи «Кабинет» оказывает ее в объеме своих возможностей и далее направляет «Пациента» в соответствующую медицинскую организацию посредством вызова СМП, а если это невозможно - иными методами транспортировки.

2.7 «Кабинет» не оказывает плановой медицинской помощи не по профилю его лицензируемой деятельности и не работающим лицам моложе 16 лет. Медицинская помощь на дому оказывается при наличии показаний только инвалидам, использующим для передвижения технические средства.

2.8 В случаях, когда имеются достаточные основания полагать, что вред здоровью «Пациента» причинен противоправными действиями, «Кабинет» вправе передать сведения в органы МВД РФ.

2.9 Граждане иностранных государств, в том числе бывших республик СССР, при плановом обращении в «Кабинет», должны в достаточной степени владеть русским языком в целях достоверной оценки предъявленных «Пациентом» жалоб и сбора анамнеза. В противном случае «Кабинет» может потребовать участия переводчика за счет «Пациента».

2.10 «Кабинет» осуществляет обработку персональных данных «Пациента» с его письменного согласия в целях исполнения заключенного «Договора» в соответствии с Законом РФ "О персональных данных" N 152-ФЗ.

3. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья «Пациента»

3.1 Информация о состоянии здоровья предоставляется «Пациенту» в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии устной или письменной форме.

3.2 Информация о состоянии здоровья содержит сведения о наличии и причинах заболевания, методах и результатах обследования, предварительном и уточненном диагнозе, видах и методах

лечения и связанном с ним риске, вариантах медицинского вмешательства и противопоказаниях к нему, а так же возможных исходах и осложнениях.

3.3. В отношении лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья «Пациента» предоставляется их законному представителю.

3.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия «Пациента» или его законных представителей только в случаях, оговоренных ст 13 Федерального Закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ в редакции 24.07.2023г.

3.5 Заверенная копия медицинской карты выдается на основании письменного заявления «Пациента»

4. Права и обязанности «Пациента».

4.1. «Пациент» имеет право на:

- достоверную информацию о Федеральной и Территориальной Программах государственных гарантий оказания гражданам бесплатной медицинской помощи...» по профилю «Кабинета»
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, квалификации, аккредитации врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии его здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, возможных исходах и осложнениях заболевания
- уважительное и гуманное отношение со стороны персонала «Кабинета»
- обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство или отказ от него
- обеспечение тайны обращения, состояния здоровья, и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами РФ;
- обращение с жалобой в контролирующие и надзирающие органы или в суд;

4.2. Пациент обязан:

- соблюдать настоящие «Правила» согласно ст.27 п.3 Федерального Закона №323 ФЗ от 24.07.2023г.
- уважительно относиться к персоналу «Кабинета», другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права и достоинство других пациентов;
- предоставлять врачу известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях, фактах обращения по данному заболеванию в другие медицинские организации. «Пациент» информируется, что искажение указанной выше информации может отразиться на точности диагноза, и негативно повлиять на лечение и его исход.
- своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации врача по подготовке к проведению лечебно-диагностических мероприятий
- бережно относиться к имуществу «Кабинета», поддерживать чистоту и порядок в помещениях и прилегающей территории, выполнять требования по утилизации использованных средств гигиены.
- в случае чрезвычайной ситуации (пожар, затопление с верхних этажей, стихийное бедствие и т.п) – строго следовать распоряжениям персонала и неукоснительно их выполнять.

4.3 Правила поведения «Пациента» в «Кабинете»

- при входе в «Кабинет» надеть бахилы или переобуться в сменную обувь.
- в холодное время года оставить верхнюю одежду в шкафу для верхней одежды. Вход в верхней одежде в помещения «Кабинета», кроме входной зоны холла, запрещается в любое время года.
- при невозможности прибыть на прием в согласованное время, уведомить «Кабинет» по телефону и возможно короткие сроки.
- входить в помещения «Кабинета» на прием или лечение только по приглашению персонала.
- незамедлительно известить врача об ухудшении состояния своего здоровья.

4.4 «Пациенту» категорически запрещается:

- являться на прием в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, в рабочей одежде, в одежде с явными признаками загрязнения и неприятного запаха.
- изымать документы из медицинских карт и информационных стендов;
- курить на крыльце, прилегающей территории, а также во всех помещениях «Кабинета»
- кричать, громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- грубить персоналу или иным лицам, находящимся в «Кабинете», выяснять отношения с ними
- приводить с собой детей, лиц, не имеющих отношения к процессу оказания медицинской помощи и не являющимися законными представителями «Пациента»

- иметь при себе крупногабаритные предметы, приводить с собой домашних животных
- размещать в помещениях «Кабинета», фасаде здания и прилегающей территории различную печатную продукцию коммерческого, религиозного и политического характера, выполнять функции торговых агентов, политических и религиозных деятелей
- проносить в помещения «Кабинета» огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие

или использование которых может дестабилизировать работу «Кабинета» и представлять угрозу безопасности окружающих

5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между «Пациентом» и «Кабинетом»

5.1. Если «Пациент» считает, что нарушены его права, то он или его законный представитель могут обращаться с претензией (жалобой), которая подается устно или письменно непосредственно врачу. Претензия (жалоба) так же может быть изложена в «Книге жалоб и предложений». Для оперативного получения ответа на жалобу врач имеет право использовать номер мобильного телефона «Пациента»

5.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение пяти дней с момента её получения «Кабинетом». Ответ на претензию (жалобу) направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию «Пациента» может быть вручен ему лично в согласованное время, если «Пациента» не устроил устный ответ. На претензию (жалобу), размещенную на сайте «Кабинета» ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному «Пациентом».

5.3. «Кабинет» обязуется использовать все возможности для разрешения конфликтной ситуации путем переговоров. В случае получения ответа, который не удовлетворяет «Пациента» он, или его законный представитель вправе обратиться в контролирующие (надзирающие) органы либо в суд.

6. Порядок расчетов за оказанную «Кабинетом» медицинскую помощь

6.1 Медицинская помощь, оказанная «Пациенту», оплачивается путем внесения наличных денег в кассу «Кабинета», картой через платежный терминал или перечислением на расчетный счет. Сумма определяется в соответствии с действующим прейскурантом и указывается в соответствующих разделах «Договора».

6.2 Выполненные консультации и лечебно-диагностические мероприятия оплачиваются в сроки, отраженные в соответствующих пунктах «Договора» и согласованные при его заключении.

6.3 Расчет путем перечисления денежных средств на расчетный счет допускается только при оплате лечебных мероприятий. «Пациент» обязан сообщить о выборе им этой формы расчета до заключения «Договора», а «Кабинет» приступает к выполнению условий «Договора» только после поступления денежных средств на расчетный счет.

6.4 «Кабинет» выдает по требованию «Пациента» документы для предъявления в органы Федеральной налоговой службы.

6.5 Оказанная помощь не подлежит оплате в случаях:

- если в процессе консультации выяснится, что патология не является профильной
- выполненные лечебные мероприятия при оказании неотложной медицинской помощи, неоказание которой может повлечь тяжелые последствия для здоровья «Пациента»

6.6 Отказ «Пациента» или его законного представителя оплатить оказанную помощь должен соответствовать положениям п 6.5 настоящих «Правил», в противном случае неоплаченная сумма считается задолженностью. Медицинская помощь «Пациенту», имеющему задолженность, при последующем обращении оказывается только после предварительной оплаты планируемой помощи и после полного погашения задолженности, рассчитанной:

6.6.1 В случае неоплаты комплекса лечебных мероприятий – с повышающим коэффициентом 2

6.6.2 В случае неоплаты первичного или повторного консультативного приема – пени 100% стоимости за каждую неделю просрочки с даты неоплаты.

6.6.3 Если «Пациент», имеющий задолженность, без предварительного предъявления претензий разместил в сети Интернет негативный отзыв о работе «Кабинета», то сумма задолженности, рассчитанная согласно пунктам 6.6.1 и 6.6.2 окончательно определяется с дополнительным коэффициентом 3.

6.7 Допускается оплата за оказанную «Пациенту» медицинскую помощь третьими лицами, принимающими статус «Заказчика» и третьей стороны при заключении «Договора».