



ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ В ЦЕНТРЕ ЗДОРОВОГО ОБРАЗА ЖИЗНИ И КРАСОТЫ МУП «ЦРА №20» МО «КОНАКОВСКИЙ РАЙОН»

1. 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 Российской Федерации.

1.2. Настоящие Правила являются организационно правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения нормы поведения Пациентов (их законных представителей) /Заказчиков, иных посетителей и сотрудников в Центре здорового образа жизни и красоты МУП «ЦРА №20» МО «Конаковский район» (далее «Центр») с целью реализации предусмотренных законом прав Пациента и создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений и Пациентом (его законным представителем), Заказчиком и Центром.

1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для сотрудников Центра, Пациентов (их законных представителей) /Заказчиков и иных посетителей Центра.

1.4. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде Центра и на сайте Центра в сети «Интернет».

1.5. Термины и определения, используемые в настоящих Правилах:

«Пациент» – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

«Законный представитель Пациента» - лицо правомочное выступать в интересах Пациента, который в силу своего физического состояния не может реализовать свои права и обязанности. Законный представитель Пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов Пациента.

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

«Посетитель» - физическое лицо, временно находящееся в здании Центра.

«Медицинская помощь» - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

«Медицинская услуга» - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

«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.

«Договор» - соглашение между Центром и Пациентом (его законным представителем) /Заказчиком об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей при оказании платных медицинских услуг.

1.6. Медицинская деятельность в Центре осуществляется на основании полученной в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации лицензии.

1.7. По другим вопросам, не предусмотренными настоящими Правилами, стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В ЦЕНТР, ФОРМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДОК ИХ ОПЛАТЫ

2.1. Платные медицинские услуги предоставляются на основании перечня работ (услуг)

составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке.

2.2. Информацию о перечне медицинских услуг, стоимости медицинских услуг, времени приёма врачей-специалистов во все дни недели, с указанием часов приёма Пациент может получить по телефону: 8 (48242) 3-67-31, 8 962-245-87-16, на ресепшн в устной форме и наглядно на информационном стенде, размещенном на первом этаже в здании Центра.

2.3. Оказание медицинских услуг в Центре осуществляется на основании договора об оказании платных медицинских услуг (далее «Договор») на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств.

2.4. Договор заключается в письменной форме.

2.5. Пациент (его законный представитель) /Заказчик обязан оплатить предоставленные Центром медицинские услуги в порядке и сроки, определенные Договором.

2.6. Пациенту (его законному представителю) /Заказчику в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату за предоставленные медицинские услуги (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной документ). Расчеты осуществляются путем наличных и безналичных платежей.

2.7. Медицинские услуги в Центре предоставляются на основании предварительной записи. Организация предварительной записи Пациентов на приём к врачу-специалисту/диагностику осуществляется на ресепшн при непосредственном обращении Пациента (его законного представителя), по телефонам: 8 (48242) 3-67-31, 8 962-245-87-16 или через сайт norma-center.ru в сети «Интернет».

2.8. Дата и время записи Пациента на прием к врачу-специалисту определяются с учетом графика работы врача-специалиста и пожелания Пациента.

2.9. Возможно оказание медицинских услуг Пациентам в порядке живой очереди в случае неявки планового Пациента, либо в периоды отсутствия предварительной записи. Преимущество отдаётся Пациентам, явившимся по предварительной записи.

2.10. В случае опоздания Пациента более, чем на 15 (пятнадцать) минут, Центр вправе отказать от оказания медицинской услуги и перенести приём на другое время, согласованное с Пациентом.

2.11. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, Пациент обязуется уведомить Центр по телефону или иным способом в возможно короткие сроки.

2.12. При задержке приема врачом-специалистом более чем на 15 (пятнадцать) минут по объективным, не зависящим от врача-специалиста обстоятельствам Центр предлагает ожидающему Пациенту либо перенести время приема на другой день, либо посетить врача в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки.

2.13. 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.

2.14. В случае непредвиденного отсутствия врача-специалиста и других чрезвычайных обстоятельств, администратор Центра предупреждает об этом Пациента при первой возможности.

2.15. Под первичным приемом понимается обращение к конкретному врачу-специалисту и последующие обращения к этому врачу более чем через один месяц с момента первого обращения, независимо от причины обращения.

2.16. Повторным приемом считается консультация одного и того же врача-специалиста по одному и тому же заболеванию в течение месяца, а именно 30 календарных дней подряд. По прошествии месяца консультация по тому же вопросу считается первичной.

2.17. При первичном обращении в Центр администратором Центра оформляются следующие документы:

- медицинская карта, в которую вносятся следующие данные о Пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес фактического места жительства или адрес регистрации на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт, регистрационное свидетельство, удостоверение и т.д.), серия, номер документа, удостоверяющего личность, контактный номер телефона и иные сведения, предусмотренные законодательством Российской Федерации;
- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство по утвержденной форме;
- письменное согласие на обработку персональных данных по утвержденной форме. В случае изменения предоставленных персональных данных Пациент/Заказчик обязан письменно уведомить об этом Центр;
- договор на оказание платных медицинских услуг по утвержденной форме, в соответствие с

порядком заключения договоров.

Оформление вышеуказанных документов является основанием для оказания медицинских услуг Пациенту.

2.18. При обращении в Центр Пациент предоставляет документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес фактического места жительства и контактный телефон. Документами, удостоверяющими личность, являются:

- паспорт гражданина Российской Федерации;
- паспорт гражданина СССР (только для граждан СНГ, не включая РФ);
- временное удостоверение личности гражданина РФ (форма 2П);
- удостоверение личности военнослужащего РФ (офицера, паспорт моряка или военный билет);
- справка об освобождении их мест лишения свободы (для лиц, освобожденных из мест лишения свободы);
- паспорт иностранного гражданина (для иностранных граждан, находящихся на территории РФ временно);
- заграничный паспорт (для граждан России, постоянно проживающих за границей и находящихся на территории РФ);
- вид на жительство в РФ;
- удостоверение беженцев РФ или свидетельство о регистрации ходатайства иммигранта о признании его беженцем (для беженцев, не имеющих статус беженца).

2.19. Медицинская карта Пациента является собственностью Центра и хранится в установленном в Центре порядке. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты без согласия с Центром.

2.20. В период с сентября по май включительно Пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года.

2.21. Пациентам (их законным представителям) / Заказчикам и иным посетителям Центра не рекомендуется оставлять в гардеробе в верхней одежде деньги, ценные вещи; оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Центра, в противном случае администрация Центра за сохранность денег и ценных вещей, оставленных в гардеробе; оставленных личных вещей без присмотра в помещениях Центра, ответственности не несет;

2.22. Пациент входит в кабинет врача-специалиста по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача-специалиста без приглашения, когда там идет прием.

2.23. Нахождение в кабинете сопровождающих, кроме законных представителей Пациента лиц, допускается только с разрешения врача-специалиста (по письменному заявлению Пациента) и при условии выполнения всех требований и указаний врача-специалиста, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

2.24. В случае обращения в Центр Пациентов, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, Центр передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения Центра.

2.25. В случае обращения в Центр Пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое Пациент направляется в инфекционное медицинское учреждение.

2.26. В случае обращения граждан по экстренным показаниям и невозможности оказания соответствующей медицинской помощи в текущий момент времени силами Центра персонал Центра направляет Пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее специализированное медицинское учреждение.

2.27. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач-специалист Центра, Пациент направляется на консультацию в соответствующее специализированное медицинское учреждение.

2.28. Неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей Пациентом, повлекшее ухудшение качества оказанной медицинской услуги, соответственно, снимает ответственность врача-специалиста за качество медицинской помощи.

2.29. В Центре предусмотрено оказание медицинской помощи врачами-специалистами на дому инвалидам, лежачим больным, по согласованию с главным врачом Центра.

2.30. Центр вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного, наркотического и другого токсического опьянения, в случае хулиганского поведения Пациента, поведения Пациента, угрожающего жизни и здоровью иных посетителей и сотрудников Центра, либо имуществу Центра, при невыполнении Пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами и договором на оказание платных медицинских услуг.

2.31. В случае конфликтных ситуаций Пациент (его законный представитель) /Заказчик и иной

посетитель Центра имеют право обратиться к руководителю, главному врачу, администратору Центра.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. При обращении за медицинской помощью и её получении Пациент имеет право на:

- уважительное отношение со стороны сотрудников Центра;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации врача-специалиста и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор врача и медицинской организации;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- профилактику, диагностику, лечение в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противозидемическим требованиям;
- добровольное информированное согласие Пациента на медицинское вмешательство в соответствии с действующим законодательством;
- отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи;
- обращение с жалобой к должностным лицам Центра;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну: о состоянии здоровья, диагнозе, факте обращения за получением медицинской помощи и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- получение в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья;
- выбор лиц, которым в интересах Пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.

3.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- соблюдать настоящие Правила внутреннего распорядка;
- уважительно относиться к сотрудникам Центра и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других Пациентов;
- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесённых и наследственных заболеваниях;
- своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации врача-специалиста;
- сотрудничать с врачом-специалистом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты, в т.ч. марлевые или иные маски, предназначенные для защиты от респираторной инфекции;
- соблюдать правила поведения в общественных местах;
- соблюдать установленный в Центре регламент работы;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других Пациентов и сотрудников Центра;
- соблюдать тишину, чистоту, порядок и режим работы Центра;
- бережно относиться к имуществу Центра;
- оформить в установленном законодательством Российской Федерации порядке информированное добровольное согласие на проведение медицинского вмешательства (или отказ от медицинского вмешательства), предварительно изучив его текст;
- оформить в установленном законодательством Российской Федерации порядке согласие на обработку персональных данных. В случае изменения предоставленных персональных данных письменно уведомить об этом Центр;
- соблюдать требования пожарной безопасности, санитарно-противозидемических нормы и правила, правила пользования помещениями (санузлом).

3.3. При обнаружении в здании, помещениях и на территории Центра подозрительных приборов, забытых или бесхозных вещей, неизвестных предметов, признаки взрывного устройства, источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, Пациент (его законный представитель) /Заказчик и иной посетитель Центра должны **немедленно сообщить об этом персоналу Центра.**

3.4. Пациентам (их законным представителям) /Заказчикам и иным посетителям Центра в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-противозидемических норм и правил, обеспечения личной безопасности сотрудников Центра,

Пациентов (их законных представителей) /Заказчиков и посетителей в здании, помещениях и на территории Центра **ЗАПРЕЩАЕТСЯ**:

- проносить на территорию и здание Центра огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы;
- находиться в служебных помещениях Центра без разрешения администрации Центра;
- находиться без бахил или сменной обуви, в верхней одежде на приеме у врача-специалиста;
- находиться в здании Центра с животными;
- нарушать правила пожарной безопасности;
- нарушать санитарно-противоэпидемические нормы и правила;
- распивать спиртные напитки, употреблять наркотические средства, психотропные и иные токсичные вещества, совершать противоправные действия;
- курить в помещениях и на территории Центра;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- оставлять в здании, помещениях Центра без присмотра детей в возрасте до 14 лет;
- размещать в здании, помещениях Центра объявления без разрешения администрации Центра;
- препятствовать проезду служебному транспорту к зданию Центра;
- доступ в здание и помещения Центра лицам в состоянии алкогольного, наркотического и другого токсического опьянения, с агрессивным поведением, лицам, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания, помещений, территории Центра сотрудниками правоохранительных органов;
- обнародовать и использовать фото/видео/аудио материалы, полученные в здании, помещениях Центра и (или) при оказании медицинской помощи без согласия лиц, которые на них изображены/голос которых на них записан;
- производить какие-либо теле-фото-кино и видеосъемки и аудиозаписи без предварительного согласования с администрацией Центра;
- выносить из Центра медицинские документы, полученные для ознакомления, изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- выносить за пределы здания Центра какое-либо имущество, расходные материалы, инвентарь.

4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

4.1. В случае нарушения прав Пациента (его законного представителя) /Заказчика, Пациент (его законный представитель) /Заказчик вправе обратиться к руководителю, главному врачу или администратору Центра, как с устной, так и с письменной претензией (обращением).

4.2. При устном обращении Пациент (его законный представитель) /Заказчик предъявляет документ, удостоверяющий личность.

4.3. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия Пациента (его законного представителя) /Заказчика может быть предоставлен устно в ходе личного общения. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.4. Письменная претензия подается в следующем порядке: первый экземпляр — Руководителю/главному врачу/администратору Центра, а второй экземпляр остаётся на руках у лица, подающего претензию. При этом следует получить подпись лица, принявшего претензию с указанием даты (в случае неотложной ситуации — времени подачи претензии) и подписи.

Претензия должна содержать конкретную информацию, вопросы и чётко сформулированные требования, подпись Пациента (его законного представителя) /Заказчика с указанием фамилии, имени, отчества, данных о месте жительства или работы (учёбы), номера телефона. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены к претензии. На претензии, в которых отсутствуют фамилия и (или) адрес, письменный ответ не предоставляется.

4.5. Ответ Пациенту (его законному представителю) /Заказчику на претензию предоставляется в письменном виде в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента ее подачи.

4.6. В спорных случаях Пациент (его законный представитель) /Заказчик вправе обращаться в органы государственной власти, осуществляющие контроль за деятельностью организаций здравоохранения, или в суд в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту (его законному представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме, врачом-специалистом или иными уполномоченными должностными лицами Центра в рамках своей компетентности. Информация о состоянии здоровья включает сведения о результатах 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.

5.2. Информация о состоянии здоровья Пациента сообщается членам его семьи или иным лицам, если Пациент (его законный представитель) в письменной форме дал согласие на предоставлении таких сведений членам его семьи или иным лицам.

5.3. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья Пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении Пациентов, по состоянию здоровья не способных принять осознанное решение, — супругу(ге), а при его (её) отсутствии — близким родственникам (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.

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

5.5. Информация о заболевании, диагнозе, прогнозе лечения Пациента по средствам телефона, факсимильной, электронной почты **не предоставляется**.

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

6. ВРЕМЯ РАБОТЫ ЦЕНТРА И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

6.1. Время работы Центра и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Центра с учётом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

6.2. Режим работы Центра 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.

6.3. График приема врачей-специалистов утверждается руководителем Центра исходя из производственной необходимости и полноты обеспеченности кадрами.

6.4. Информация о времени работы Центра, его должностных лиц, врачей-специалистов размещается на информационном стенде Центра и на сайте Центра в сети Интернет.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ

7.1. Нарушение настоящих Правил влечет за собой ответственность, установленную действующим законодательством Российской Федерации.

7.2. В случае нарушения Пациентом (его законным представителем) /Заказчиком и иным посетителем Центра настоящих Правил, персонал Центра вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

7.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам Центра, другим Пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, помещениях, на территории Центра, нарушение санитарно-противоэпидемического режима, причинение морального вреда сотрудникам Центра, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Центра, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

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