

**АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР»
(АО «ММЦ»)**

ИНН 6455054963 КПП 344401001 ОГРН1126455000275

Юридический адрес: 400005, Волгоградская область, г. Волгоград, пр-кт, им. В.И. Ленина, 59 б.

Фактический адрес: 400005, Волгоградская область, г. Волгоград, пр-кт, им. В.И. Ленина, 59 б.

ПРИКАЗ

08.09.2023

№ 105

Волгоград

**Об утверждении правил внутреннего распорядка потребителя
медицинских услуг поликлиники АО «ММЦ»**

Руководствуясь законом РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-І «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 года. № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 04 октября 2012г. №1006»

УТВЕРЖДАЮ:

1. Правила внутреннего распорядка потребителя медицинских услуг поликлиники АО «ММЦ» (приложение к настоящему приказу).

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Маркетологу организовать размещение настоящих Правил на официальном сайте АО «ММЦ», информационных стендах и регистратурах, в целях ознакомления с ними потребителей медицинских услуг.
2. Делопроизводителю ознакомить сотрудников АО «ММЦ» с настоящим приказом в установленном порядке.

Генеральный директор



С.Н. Бушенёва

«УТВЕРЖДАЮ»

Генеральный директор

АО «ММЦ»

 С.Н. Бушенёва/
« 08 » 09 2023 г.

**Правила внутреннего распорядка для потребителя медицинских
услуг поликлиники АО «ММЦ»**

Волгоград-2023.

Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в поликлинику АО «ММЦ» и разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- Общие положения
- Порядок обращения пациента;
- Права и обязанности пациента;
- Правила поведения пациентов и их законных представителей в АО «ММЦ»;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между АО «ММЦ» и пациентом;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

1.2. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в АО «ММЦ».

1.3. С правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно.

1.4. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законными представителями несовершеннолетних посетителей являются их родители.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

2.1. Медицинские услуги Пациенту предоставляются в виде профилактической, консультативной, лечебно-диагностической помощи на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность, и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном законом порядке.

2.2. Предоставление медицинских услуг осуществляется в порядке предварительной записи Пациента на прием. Предварительная запись Пациента на прием осуществляется через регистратуру Клиники и/или Колл-центр посредством телефонной связи (тел.: 8-8442-52-03-03 (в часы работы Клиники и Колл-центра), либо на официальном сайте Клиники и/или в мобильном приложении Клиники (круглосуточно) в «личном кабинете» пациента. В особых случаях, включая необходимость получения неотложной помощи, услуги предоставляются Пациенту без предварительной записи и/или вне установленной очереди.

2.3. Медицинские услуги оказываются Пациенту в установленный режим работы поликлиники АО «ММЦ»:

- понедельник – пятница время с 07.00 ч. до 20.00 ч., в субботу с 08.00 до 18.00 ч., воскресенье с 08.00 ч. до 15.00 ч.,

Время сдачи биоматериала для исследования осуществляется без предварительной записи в часы работы клиники.

График работы Клиники, а также График работы Врачей (часы и дни приема) доводится до сведения Пациента путем размещения информации на официальном сайте Клиники <https://volgograd.sovamed.ru/> и информационных стендах, расположенных в помещении Клиники.

- 2.4. На непосредственный прием в Клинику Пациенту необходимо прибыть за 15 минут до приема для оформления в регистратуре необходимых документов (амбулаторная карта, договор на оказания платных медицинских услуг и др.).
- 2.5. В случае если время опоздания на прием превышает 10 минут, Клиника вправе отказать пациенту в приеме, если такой график может привести к смещению дальнейшего времени и созданию дискомфорта для следующих пациентов. Пациенту может быть предложено перенести прием на ближайшее свободное и удобное время.
- 2.6. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.
- 2.7. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить Учреждение по телефону в возможно короткие сроки.
- 2.8. Пациент, посетивший Клинику без предварительной записи, может быть принят медицинским работником, при наличии у него свободного времени, по согласованию, однако точное время приема Клиника гарантировать в этом случае не может.
- 2.9. Клиника может предоставлять отдельные медицинские услуги на дому (за исключением субботы - воскресенья и праздничных дней) с 08.00 часов до 18.00 часов) по предварительной записи Пациента. Данная консультация врача возможна в случае, если для оказания эффективной медицинской помощи пациенту не требуются условия лечебного учреждения, в том числе по соблюдению санитарно-эпидемиологического режима; если состояние здоровья пациента позволяет оказать ему необходимую помощь в домашних (бытовых) условиях.
Для этого Пациенту необходимо обратиться в регистратуру Клиники посредством телефонной связи для согласования даты, времени и места проведения консультации.
- 2.10. Клиника не оказывает услуг скорой медицинской помощи. Скорая медицинская помощь, оказывается, пациентам силами выездных экстренных консультативных бригад скорой медицинской помощи по вызову Клиники в случае невозможности оказания в Клинике необходимой медицинской помощи.
- 2.11. При обращении пациента в Учреждение заводится медицинская карта, для оформления которой пациент сообщает свои паспортные данные

(пациент предоставляет документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес фактического места жительства и контактный телефон)

- 2.12. В соответствии со статьей 20 Федерального закона от 21 ноября 2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является предоставление информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским персоналом Клиники в доступной форме полной информации о целях, видах и методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.
- 2.13. Срок оказания медицинских услуг Клиники определяется временем, необходимым для выполнения предусмотренных регламентирующими медицинскую деятельность нормативными документами профилактических, диагностических и лечебных мероприятий. Услуги считаются выполненными и принятыми с момента подписания Сторонами акта приёма-сдачи выполненных услуг.
- 2.14. Медицинский работник, оказывающий медицинскую услугу, предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) в доступной для него форме информацию:
- о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;
 - об используемых при предоставлении медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. Пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны работников Клиники и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- получение сведений о медицинских работниках, участвующих в предоставлении медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации и др.
- профилактику, диагностику, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- выбор врача и выбор медицинской организации;
- облегчение боли, связанной с заболеванием, состоянием и (или) медицинским вмешательством, методами и лекарственными препаратами, в том числе наркотическими лекарственными препаратами и психотропными лекарственными препаратами;

- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам Клиники;
- сохранение работниками Клиники в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами (защита сведений, составляющих врачебную тайну);
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья. В отношении граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи.

3.2. Пациент обязан:

- соблюдать нормы, установленные настоящим Внутренним распорядком;
- при входе в Клинику пациенту рекомендуется одеть бахилы или переобуться в сменную обувь;
- в холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года. За сохранность личных вещей пациента вне гардероба администрация Учреждения ответственности не несет;
- не допускать курения на территории Клиники, а также в любых помещениях Клиники;
- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- являться на прием в установленное время, заблаговременно информировать Клинику о необходимости отмены или изменении назначенного ему времени получения медицинской услуги, не менее чем за 24 часа;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам, посетителям и работникам Клиники
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки

диагноза и лечения заболевания, информировать об известных ему аллергических реакциях или индивидуальной непереносимости лекарственных препаратов, противопоказаниях, предоставлять сведения о наличии инвалидности, обо всех перенесенных им (представляемым) и известных ему травмах, операциях, хронических и сопутствующих заболеваниях, в т.ч. носительстве ВИЧ-инфекции, вирусных гепатитах, туберкулезе, инфекциях, передаваемых половым путем, сообщать об экологических и производственных факторах физической, химической или биологической природы, воздействующих на него (представляемого) во время жизнедеятельности, принимаемых лекарственных средствах, проводившихся ранее переливаниях крови и ее компонентов, предоставлять сведения о наследственности, а также об употреблении алкоголя, наркотических и токсических средств, а также сообщить иные сведения, которые могут отразиться на качестве услуг;

- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Клиники;
- бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники;
- не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом своих обязанностей.

3.3. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Клиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- проносить в здания и служебные помещения Клиники вещи и предметы, запрещенные в гражданском обороте, также спиртные напитки и иные предметы, средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности пациентов, посетителей и работников Клиники;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в том числе хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения ответственных сотрудников Клиники.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ

4.1. Клиника имеет право:

- определять в соответствии с медицинскими показаниями вид и объем

медицинских услуг, необходимых для обследования и/или лечения Пациента. По согласованию с Пациентом предложить последнему изменить план обследования и (или) лечения, если это необходимо. Необходимость внесения таких изменений определяется врачом, исходя из фактов, касающихся состояния здоровья Пациента;

- по согласованию с Пациентом, приглашать медицинских специалистов, не оказывающих медицинские услуги в Клинике, для консультации и/или обследования Пациента в другом медицинском учреждении, если это необходимо по медицинским показаниям;
- для уточнения диагноза и выбора оптимального плана лечения направить пациента к другому врачу - специалисту, ответственность за выполнение или невыполнение этой рекомендации несет Пациент.
- устанавливать сроки и время оказания услуг исходя из фактической обстановки, сложившейся к моменту обращения Пациента в Клинику, состояния здоровья Пациента и др. Пациенту может быть предложено перенести согласованный срок оказания медицинской услуги на другое время в случае возникновения непредвиденных обстоятельств;
- в случае отсутствия лечащего врача по уважительной причине (болезнь, командировка, отпуск) и необходимости продолжения начатого курса лечения, оказать Пациенту необходимые услуги силами другого врача, имеющего соответствующую квалификацию;
- вносить изменения в Прейскурант цен в отношении стоимости медицинских услуг заблаговременно уведомив об этом Пациента любым доступным способом: путем размещения информации на официальном сайте Клиники <https://volgograd.sovamed.ru/> и стендах, расположенных в помещении Клиники;
- не оказывать Пациенту услуги, если Пациент находится в состоянии наркотического или алкогольного опьянения, а также в случае отсутствия в Клинике необходимых материалов, технических возможностей и др.
- при некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев)

4.2. Клиника обязана:

- своевременно и качественно оказывать медицинские услуги в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, на основе клинических рекомендаций и с учётом стандартов оказания медицинской помощи;
- при оказании медицинских услуг использовать методы профилактики, диагностики, лечения, медицинские технологии, лекарственные средства, иммунобиологические препараты и дезинфекционные средства, разрешенные к применению в установленном действующим законодательством порядке;
- обеспечить Пациента информацией, включающей в себя сведения о месте оказания услуг, режиме работы Клиники и врачей, перечне услуг с указанием их стоимости, об условиях предоставления и получения этих услуг, а также сведения о квалификации и сертификации специалистов

Клиники и т.д.;

- предоставлять Пациенту полную информацию: о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения; об используемых при предоставлении медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению;
- информировать Пациента о противопоказаниях и возможных осложнениях, которые могут возникнуть в результате проводимых процедур в связи с анатомо-физическими особенностями организма Пациента и состоянием его здоровья;
- хранить в тайне информацию о факте обращения Пациента за медицинской помощью, состоянии его здоровья, диагнозе его заболевания и иные сведения, полученные при его обследовании и лечении (врачебная тайна). С согласия Пациента или его представителя допускается передача сведений, составляющих врачебную тайну другим лицам, в том числе должностным лицам, в интересах обследования и лечения Пациента. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия Пациента или его представителя допускается в случаях предусмотренных действующим законодательством;
- соблюдать установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации и учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.