**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ**

**И ПОСЕТИТЕЛЕЙ**

**Медицинского центра «Юрга-Мед»**

1**. Общие положения**

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в сфере охраны здоровья и защиты прав потребителей и затрагивают правила поведения пациента и сопровождающих его лиц во время нахождения в Медицинском центре «Юрга-Мед» (далее -- Центр), а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем, заказчиком медицинских услуг) и Центром (сотрудниками Центра).
2. Правила разработаны в целях реализации законных прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения, обеспечения безопасности при посещении Центра.  Настоящие Правила обязательны для персонала, пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Центр (посетителей Центра). С Правилами пациенты и посетители могут знакомиться без ограничений: на сайте:medcenter42.ru  и на информационных стойках Центра.
3. Основные понятия.  
   В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:  
   *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.  
   *Пациент* -- физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.  
   *Посетителем Центра* признается любое физическое лицо, временно находящееся в служебном помещении Центра, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Центр не является местом работы. Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в Центре только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).  
   *Лечащий врач* -- врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Центре.

**2. Порядок обращения в Центр за медицинской помощью**

1. Пациент может обратиться за медицинской помощью как по направлению лечащего врача медицинской организации, к которой он прикреплен, так и по собственной инициативе.
2. Прием (консультации), инструментальные и функциональные исследования (УЗИ, ЭКГ, спирография и др.) и лечебные процедуры в Центре ведутся по предварительной записи. Записаться на прием пациент может любым удобным способом: обратившись к администраторам лично, по телефону, через форму записи на прием с сайта:  medcenter42.ru. В последнем случае запись на прием должна быть подтверждена телефонным звонком оператора единого контактного Центра на указанный пациентом телефон для согласования точного времени и даты посещения
3. В случае явки пациента без записи или с опозданием более чем на 10 минут, специалист имеет право отказать в приеме до окончания приема других пациентов либо согласовать с пациентом время приема на другой день. Отказ в оказании экстренной медицинской помощи не допускается.
4. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при записи или предыдущем обращении в Центр. В случае отказа пациента от предоставления номера телефона, отсутствия телефонной связи с пациентом Центр снимает с себя ответственность за невозможность оповещения об отмене визита.
5. Для того, чтобы выполнить лабораторные исследования в Центре по направлению врача, предварительная запись не требуется. Биологический материал (моча, мокрота, кал и проч.) для исследований принимаются в работу исключительно в той таре, которую пациенту выдал для этих целей администратор Центра и при наличии направления с указанием Ф.И.О., даты рождения, даты и времени забора материала, наименования вида анализа.
6. Медицинский работник предоставляет пациенту (его представителю) всю необходимую информацию о подготовке к обследованию. При невыполнении рекомендованной подготовки пациенту может быть отказано в проведении обследования, так как в этом случае велика вероятность получения неточного результата обследования.
7. В Центре пациентам в соответствии с договором оказываются медицинские услуги в соответствии с лицензиями на осуществление медицинской деятельности № Л041-01161-42/00314915 от 19.03.2019, выданной Управлением лицензирования медико-фармацевтических видов деятельности Кемеровской области. Ознакомиться с Лицензиями пациент (его представитель) могут без ограничений: на сайте юрга-мед.рф и на информационных стендах Центра.  
   Прием пациентов проводится в кабинетах, где созданы все необходимые условия для осмотра, обследования и оказания медицинских услуг.  
   Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, а также с согласия пациента за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.
8. Информация о расписании работы врачей (в т.ч. в связи с переносом выходных нерабочих дней) публикуется на сайте Центра, а также предоставляется администраторами и операторами по первому запросу, без ограничений.
9. Непосредственно перед приемом врача пациент обязан обратиться к администратору. Необходимыми условиями для оказания медицинской услуги специалистами Центра является *получение информированного добровольного согласия (далее-ИДС) и заключение письменного договора оказания медицинских услуг*.
10. В случаях обращения граждан в состоянии, требующем оказания скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи и медицинской помощи, оказываемой в неотложной или экстренной форме, медперсоналом Центра оказывается медицинская помощь в пределах имеющихся возможностей, производится вызов бригады скорой медицинской помощи с последующим направлением в лечебное учреждение по профилю возникшего состояния.
11. При первичном обращении пациент представляет администратору Центра документ, удостоверяющий личность (паспорт; для детей до 14 лет -- свидетельство о рождении, с 14 лет до 18 лет свидетельство о рождении и по желанию паспорт ребенка, и паспорт законного представителя ребенка (недееспособного) и сообщает о планируемом способе оплаты медицинских услуг (наличный расчет, расчет с помощью банковской карты, ДМС, договор в пользу третьего лица). Администратор заводит на пациента Медицинскую карту амбулаторного больного (форма 025/у, далее -- медицинская карта), в которую вносятся сведения о пациенте, и заводит электронную карту пациента.
12. Пациент имеет право получить медицинские услуги анонимно, за исключением случаев:
    * оказание медицинской помощи в системе ОМС;
    * обязательное медицинское освидетельствование;
    * необходимости выписывать пациенту рецепты на лекарственные средства, включенные в списки II и III Перечня наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, а также выписывать рецепты на лекарственные средства, включенные в список 1 сильнодействующих веществ, Списков сильнодействующих и ядовитых веществ.

В случае получения медицинской помощи на условиях анонимности пациент лишается права получать справки, медицинские документы, заключения, а в случае конфликта доказать свою позицию.

1. Повторным приемом в Центре считается прием у врача одной специальности в течение трех месяцев, для диспансерных пациентов - также плановая явка в назначенный врачом срок, в ином случае прием считается первичным.

**3. Права и обязанности пациентов Центра и их представителей \***

\* здесь и далее в разделе 3 под пациентом следует понимать также представителей ребенка, недееспособного пациента. Действительное обеспечение и защита прав пациента предполагает соблюдение соответствующих обязанностей, как персоналом, так и пациентами.

1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право:
   * на информацию об Исполнителе и самой услуге;
   * на безопасность услуги;
   * на соблюдение Исполнителем сроков оказания услуги, исходя из специфики;
   * на соблюдение качества оказываемых услуг при соразмерности предпринятых в условиях обоснованного риска усилий, тяжести патологического процесса (заболевания), а также на отсутствие недостатков оказанных медицинских услуг;
   * на информацию об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество оказываемой услуги;
   * на отказ от оплаты услуги, не предусмотренной Договором;
   * во всякое время проверять ход и качество работы, выполняемой Исполнителем, не вмешиваясь в его деятельность;
   * в любое время отказаться от исполнения Договора при условии оплаты Исполнителю суммы фактически понесённых им расходов;
   * при несоблюдении Исполнителем обязательств по настоящему Договору требовать уменьшения стоимости лечения или досрочного расторжения настоящего Договора и возврата стоимости не оказанных ему Исполнителем медицинских услуг;
   * предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением условий Договора, возмещении ущерба в случае причинения вреда здоровью и жизни, а также о компенсации за причинение морального вреда в соответствии с законодательством Российской Федерации.
   * при несоблюдении Исполнителем обязательств по срокам исполнения услуг, определяемых клинической ситуацией, Потребитель (пациент) вправе по своему выбору: назначить новый срок оказания услуги; потребовать уменьшения стоимости предоставленной услуги; потребовать исполнения услуги другим специалистом; расторгнуть Договор и потребовать возмещения убытков.
   * потребитель (пациент) имеет все права, предусмотренные его специальным статусом как потребителя специфических медицинских услуг.
2. При обращении за медицинской помощью в Центр и при нахождении в Центре пациент обязан:
   * заботиться о сохранении своего здоровья;
   * предоставить необходимую для Исполнителя информацию о состоянии своего здоровья. Потребитель (пациент) обязуется достоверно и полно сообщить данные, имеющие отношение к анамнезу (истории) жизни, анамнезу (истории) заболевания, информировать обо всех перенесенных ранее заболеваниях, включая хронические, инфекционные и венерические, всех видах аллергических реакций, имеющихся нервно-психических расстройствах (эпилепсии и проч.), ВИЧ-инфицировании (СПИДе), сахарном диабете, имеющихся патологических и физиологических зависимостях (алкоголь, наркотики), имевшихся ранее и имеющихся заболеваниях крови (анемия и проч.), а также имевшихся длительных кровотечениях, ревматических заболеваниях, врождѐнных или приобретѐнных пороках сердца, сердечно-сосудистых заболеваниях (сердечная недостаточность, коронарная недостаточность, ишемическая болезнь сердца, гипертоническая болезнь, гипотоническая болезнь, инфаркт), иных сосудистых заболеваниях (инсульт, артериосклероз и проч.), наличии сердечного стимулятора или протеза клапана сердца, травмах, заболеваниях органов дыхания, придаточных пазух носа, иных особенностях анамнеза жизни и заболевания, имеющих значение для лечения, включая информацию о постоянно принимаемых препаратах.
   * выполнять условия, обеспечивающие качественное предоставление услуг, включая письменное сообщение необходимых для этого сведений медицинских услуг. Сообщать лечащему врачу обо всех изменениях в состоянии своего здоровья;
   * соблюдать все назначения и рекомендации специалистов Исполнителя для достижения и сохранения результатов оказания медицинской услуги;
   * удостоверить личной подписью: информированные добровольные согласия, предложенный план лечения и иные медицинские документы и рекомендации;
   * соблюдать правила поведения пациентов в медицинском учреждении, режим работы медицинского учреждения;
   * информировать Исполнителя о любых обстоятельствах, препятствующих исполнению Потребителем (пациентом) настоящего Договора;
   * **заблаговременно информировать Исполнителя о необходимости отмены или изменении назначенного ему времени получения медицинской услуги. В случае опоздания Потребителя (пациента) более чем на 10 минут по отношению к назначенному Потребителю (пациенту) времени получения услуги, Исполнитель оставляет за собой право на перенос или отмену срока получения услуги;**
   * оплатить оказанные Потребителю (пациенту) услуги в сроки и в порядке, предусмотренные настоящим Договором;
   * отключить мобильный телефон при выполнении процедур и диагностики;
   * родители (иные сопровождающие лица), которые пришли на прием с детьми, обязаны следить за поведением детей: дети должны придерживаться общепринятых норм поведения в общественных местах -- соблюдать тишину, не бегать, заниматься спокойными видами деятельности во время ожидания приема -- рисовать, смотреть журналы, мультфильмы и т.п.).
   * соблюдать правила запрета курения, распития спиртных напитков и нахождения в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения в общественных местах;
   * уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, выполнять рекомендации и требования персонала;
   * уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать тишину и очередность приема, не пользоваться мобильным телефоном и телефоном Центра за исключением случаев необходимости вызова скорой помощи или такси;
   * бережно относиться к имуществу Центра и других пациентов, а при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом администратору Центра.
3. Пациентам и посетителям запрещается:
   * проносить огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества;
   * иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
   * курить в непредназначенных для этого местах;
   * громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями, использовать нецензурные выражения;
   * оставлять малолетних детей без присмотра;
   * заходить за стойку администратора (воображаемая линия -- продолжение верхней столешницы по внешнему краю), пользоваться служебным телефоном Центра (за исключением экстренных случаев для вызова спасательных служб);
   * выносить из Центра документы, полученные для ознакомления, а также изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
   * находиться в помещениях Центра в верхней одежде, грязной одежде и обуви, в состоянии алкогольного/наркотического опьянения, вести себя агрессивно по отношению к другим посетителям и персоналу. Пациентам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, будет отказано в приеме и выполнении процедур.
   * выполнять в помещениях Центра функции торговых агентов/представителей, размещать в помещениях и на территории Центра объявления/рекламу без разрешения администрации Центра и находиться в помещениях Центра в иных коммерческих целях;
   * производить фото и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Центра;
   * преграждать проезд специализированного транспорта к зданиям Центра.
4. **Ответственность**
   * **Пациенту может быть отказано в медицинской помощи при объективной невозможности обеспечить предоставление требуемой услуги, включая возникновение медицинских противопоказаний для оказания медицинской услуги и/или невозможность обеспечить ее безопасность (за исключением случаев необходимости оказания экстренной медицинской помощи);**
   * **Центр вправе не приступать к оказанию услуг в случаях, когда имеет место нарушение пациентом своих обязанностей, которые препятствуют оказанию пациенту медицинской помощи (за исключением случаев необходимости оказания экстренной медицинской помощи).**
   * **В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Центра вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.**
   * **Воспрепятствование оказанию медицинской помощи, неуважение к работникам Центра, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Центра, неисполнение законных требований работников Центра, причинение морального вреда персоналу и вреда деловой репутации Центра, а также материального ущерба его имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.**

**4. Лечащий врач в Центре**

1. Лечащий врач:
   * организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
   * предоставляет в понятной и доступной форме информацию о состоянии здоровья пациента, о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
   * по медицинским показаниям, по желанию пациента или его законного представителя направляет пациента на консультации к врачам-специалистам;
   * в случае необходимости направляет пациента в другое медучреждение для проведения специальных исследований, процедур или операций (например, проведение томографии). В этом случае врач выписывает соответствующее направление.
   * при необходимости созывает консилиум врачей или организует совместный осмотр, вызов скорой медицинской помощи, направление на экстренную госпитализацию.
2. Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.
3. Лечащий врач по согласованию с главным врачом (руководителем подразделения) может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, в случае если объективно невозможно обеспечить предоставление требуемой услуги, включая возникновение медицинских противопоказаний для оказания медицинской услуги и/или невозможность обеспечить ее безопасность (за исключением случаев необходимости оказания экстренной медицинской помощи), о чем вносит запись в медицинскую документацию.

**5. Стоимость медицинских услуг и порядок оплаты**

1. Медицинские услуги специалистами Центра предоставляются по ценам в соответствии с утверждённым прейскурантом.
2. Информация о видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению Центром, действующий прейскурант размещены на сайте и предоставляются пациенту (посетителю) по первому требованию работниками Центра.
3. Расчеты с пациентами (заказчиками медицинских услуг) осуществляется через кассу/банковский терминал с выдачей пациенту чека / квитанции об оплате; при обслуживании застрахованных в системе ДМС -- через расчеты со страховыми компаниями; при обслуживании по прямым договорам с организациями -- безналичным расчетом в соответствии с условиями договора.

**6. О медицинской документации в Центре**

Соблюдение врачебной тайны и порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

1. Медицинская карта пациента по окончании приема сдается врачом на хранение в медицинский архив Центра. **Медицинская карта пациента является собственностью Центра и хранится в течение установленного Минздравом срока. Не допускается самовольный вынос медицинской карты из Центра.**
2. Пациенту (его представителю) по окончании приема врач выдает на руки заключение с указанием диагноза и рекомендациями по обследованию и лечению, заверенное личной подписью и личной печатью врача.
3. Пациенту (его представителю) выдаются на руки копии результатов всех выполненных в Центре обследований; оригиналы подшиваются в медицинскую карту пациента. При невозможности вручить результаты иногороднему пациенту (его представителю) на очередном визите лично, допускается их предоставление по запросу в электронном виде, посредством факсимильной связи, почтой либо передача указанному пациентом (его представителем) доверенному лицу по предъявлении паспорта и соответствующей доверенности.
4. При назначении лекарственных препаратов рецептурного отпуска, а также в случае, когда пациенту необходимо предоставить документы для оформления налогового вычета, врач выписывает рецепты на бланках установленного образца.
5. В необходимых случаях (в т.ч. по запросу пациента, его представителя) лечащий врач оформляет выписку из медицинской карты, представляет пациента на врачебную комиссию Центра согласно утвержденному главным врачом Центра Положению о врачебной комиссии. Сроки оформления выписок, справок и заключений врачебной комиссии не должны превышать 10 дней.
6. Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну. Врачам и всему персоналу Центра запрещается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.
7. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту только лечащим врачом и врачами-специалистами, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В их отсутствие такую информацию может предоставить главный врач, председатель врачебной комиссии Центра на основании медицинской документации, имеющейся в Центре.
8. В отношении лиц, не достигших возраста 15 (для больных наркоманией -- 16) лет и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.
9. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину 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.
10. В установленных законом случаях информация о состоянии здоровья пациента Центра, в т.ч. предоставление копий и оригинала медицинской карты, может быть предоставлена без его согласия. Уведомляем, что медицинская организация имеет право без согласия пациента или его законного представителя предоставлять такие сведения в следующих случаях: в целях обследования и лечения гражданина, не способного из-за своего состояния выразить свою волю; при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений; по запросу органов дознания и следствия и суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством; в случае оказания помощи несовершеннолетнему в возрасте до 15 лет (для больных наркоманией -- до 16 лет) для информирования его родителей или законных представителей; при наличии оснований, позволяющих полагать, что вред здоровью гражданина причинен в результате противоправных действий.

**7. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Центром**

1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу (руководителю структурного подразделения) или к дежурному администратору согласно графику приема граждан, либо оформить претензию в письменном виде.
2. Претензионные бланки и Книга отзывов предоставляются администратором Центра по первому требованию пациента (посетителя, законного представителя пациента).
3. Информацию о времени и месте приема населения главным врачом (руководителем структурного подразделения), заместителем главного врача можно получить у администратора.
4. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях в установленные сроки дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
5. Споры, возникшие между пациентом (заказчиком медицинских услуг) и Центром, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.