



УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

И.Н. Куликова

приказ №80 от 29.12.2021г.

ПРАВИЛА внутреннего распорядка для пациентов ООО «Импульс»

1. Общие положения.

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Импульс» (далее – Правила) разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом РФ «О защите прав потребителей», Федеральным Законом от 21 ноября 2011 года №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 04 октября 2012 года №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Уставом Общества с ограниченной ответственностью «Детский нейрореабилитационный центр «Импульс» (далее – Учреждение), иными нормативно-правовыми актами.

1.2. Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления пациентам платных медицинских услуг на базе Учреждения по месту его нахождения: Краснодарский край, г. Сочи. ул. Курортный проспект, 108/6.

1.3. Настоящие Правила являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, включающим в том числе Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, поведение пациента во время нахождения в Учреждении, а также иные вопросы, возникающие между Пациентом (его представителем) и Учреждением в процессе осуществления медицинской деятельности.

1.4. Настоящие Правила обязательны для медицинских работников и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Учреждение; разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

2. Порядок обращения за оказанием медицинской помощи.

2.1 При предоставлении платных медицинских услуг должны соблюдаться порядки оказания медицинской помощи, утвержденные действующим законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения.

2.2. Медицинская помощь населению в Учреждении осуществляется в будние дни и в субботу с 08.00 до 20.00 часов, в воскресенье – с 08.00 до 18.00 часов.

2.3. Пациент или его законный представитель должен обратиться к администраторам Учреждения при первичном или повторном обращении и предоставить документ, удостоверяющий личность (паспорт). Прием несовершеннолетних пациентов осуществляется при предъявлении свидетельства о рождении (до 14 лет) или паспорта с 14 лет), а также паспорта одного из родителей или законного представителя.

2.4. Администратор Учреждения при первичном обращении пациента (законного представителя пациента) заводит медицинскую карту пациента, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность, номер контактного телефона.

2.5. Медицинская карта пациента хранится в регистратуре Учреждения (архиве). Не разрешается самовольный вынос карты из Учреждения.

2.6. Платные медицинские услуги предоставляются пациенту при наличии информированного добровольного согласия пациента (законного представителя пациента) на медицинское вмешательство, оформленного по утвержденной Учреждением форме, данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан. Поскольку в отношении несовершеннолетних информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает один из родителей или иной законный представитель пациентов Учреждения в возрасте младше 15 лет, должен сопровождать законный представитель, имеющий при себе паспорт, при необходимости доверенность нотариально заверенную.

Если ребенок – сирота, законным его представителем является опекун, у которого должен быть документ, удостоверяющий это право.

2.7. При заключении договора на оказание платных медицинских услуг пациент (законный представитель пациента) дает письменное согласие на обработку/передачу данных, отнесенных действующим законодательством к персональным данным и/или врачебной тайне, по форме, утвержденной Учреждением.

2.8. Платные медицинские услуги оказываются пациенту на основании договора. Договор заключается в письменном виде по утвержденной Учреждением форме, содержащей условия, необходимые в соответствии с законодательством РФ.

2.9. Предварительная запись пациентов на прием к врачам или на диагностику осуществляется по телефонам: 8-800-500-68-27, 8-938-888-12-43. Информацию о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам или на диагностическое обследование пациент может получить у администратора в устной форме или по телефонам: 8-800-500-68-27, 8-938-888-12-43.

2.10. При посещении пациентом врача или при обращении для получения диагностического обследования рекомендуется в день приема обратиться в регистратуру к администраторам за 15 минут до начала приема для оформления медицинской документации.

2.11. В случае опоздания пациента на прием на более, чем 15 минут без предварительного предупреждения Учреждение вправе отказать в приеме, в связи с тем, что опоздание одного пациента ущемляет права другого на своевременный и полноценный прием. Администратор может перенести прием на другое время и дату по согласованию с пациентом.

2.12. Учреждение предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве — требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

2.13. Учреждение предоставляет пациенту (законному представителю пациента) по его требованию и 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 платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

2.14. Учреждение обязано при оказании платных медицинских услуг соблюдать установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации и учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

2.15. Учреждение после исполнения договора выдает пациенту (законному представителю пациента) медицинские документы (копии медицинских документов,

выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг, а также акты об оказании медицинских услуг.

2.16. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, Учреждение обязано предупредить об этом пациента (законного представителя пациента).

2.17. Цены на платные медицинские услуги самостоятельно формируются и утверждаются Учреждением в соответствии с Прейскурантом цен на платные услуги населению, утвержденным приказом руководителя Учреждения.

2.18. Цены на платные медицинские услуги доводятся до сведения пациентов (законных представителей пациентов) путем размещения прейскурантов на информационных стендах по месту оказания медицинских услуг. Учреждение имеет право изменять прейскуранты в одностороннем порядке. Информация об изменении прейскуранта цен доводится до сведения пациентов (законных представителей) путем размещения на информационных стендах по месту оказания медицинских услуг.

2.19. Оплата медицинских услуг производится пациентом (законным представителем пациента) в полном объеме, путем перечисления денежных средств в рублях РФ на расчетный счет Учреждения или внесения в кассу Учреждения.

2.20. Пациент (законный представитель пациента) обязан оплатить предоставленную Учреждением медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором, заключенным между заказчиком/пациентом (законным представителем пациента) и Учреждением.

2.21. Пациенту (законному представителю пациента) в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной бланк строгой отчетности (документ установленного образца)).

2.22. По требованию лица, оплатившего услуги, Учреждение обязано выдать справку об оплате медицинских услуг установленной формы для представления в налоговые органы Российской Федерации.

2.23. Пациент обязан выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление медицинских услуг (в части исполнения диагностических и лечебных мероприятий, назначенных лечащим врачом), включая сообщение необходимых для этого сведений и информации, в том числе о состоянии здоровья, условиях физических нагрузок, условиях труда.

2.24. Несогласие, полный и частичный отказ от выполнения врачебных назначений (рекомендаций) доводится пациентом (законным представителем пациента) до сведения лечащего врача в письменном виде за подписью пациента (законного представителя пациента).

3. Права и обязанности пациентов и иных посетителей.

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи.

3.1.2. Обследование, лечение и нахождение в Учреждении в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям.

3.1.3. Добровольное информированное согласие пациента (законного представителя пациента) на медицинское вмешательство в соответствии с действующим законодательством.

3.1.4. Получение в доступной для пациента форме информации о состоянии его здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии здоровья пациента.

3.1.5. Ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента и получение на основании такой документации консультаций других специалистов.

3.1.6. Иные права граждан, установленные законодательством в сфере здравоохранения.

3.2. Граждане обязаны заботиться о сохранении своего здоровья и здоровья своих детей. С этой целью пациентам и иным посетителям организации необходимо:

3.2.1. Соблюдать настоящие Правила.

3.2.2. Выполнять общепринятые нормы поведения в общественных местах, уважительно относиться к медицинским работникам и другим должностным лицам Учреждения.

3.2.3. Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам.

3.2.4. При посещении Учреждения снимать верхнюю одежду, вешать ее в гардероб, надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь (при необходимости).

3.2.5. Соблюдать правила о запрете курения в медицинских организациях.

3.2.6. Следить за своими детьми, не оставлять малолетних людей без присмотра.

3.2.7. Бережно относиться к имуществу Учреждения, поддерживать чистоту, выполнять санитарно-эпидемиологические правила.

3.2.8. Соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, угрозе безопасности окружающих и иных чрезвычайных ситуациях немедленно сообщать об этом сотрудникам Учреждения.

3.2.9. Запрещается вход в помещение Учреждения на роликах и с велосипедами, с собаками и другими животными.

3.2.10. Администрация Учреждения не несет ответственности за вещи, оставленные без присмотра.

3.2.11. Во время посещения кабинета врача или кабинета функциональной диагностики посетители должны перевести мобильный телефон в режим «этикет».

3.3. С целью обеспечения общественного порядка, поддержания санитарно-противоэпидемического режима, пресечения террористической деятельности и предупреждения иных правонарушений посетителям Учреждения запрещается:

3.3.1. Приходить в Учреждение в состоянии алкогольного, наркотического и иного токсического опьянения, употреблять на территории Учреждения алкогольные и слабоалкогольные напитки, наркотики и другие психотропные средства.

3.3.2. Приносить в Учреждение огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, химические и взрывчатые вещества, а также иные средства, наличие которых или их применение может представлять угрозу безопасности окружающих.

3.3.3. Выносить Учреждения документы, полученные для ознакомления, изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и информационных папок.

3.3.4. Размещать в помещениях и на территории Учреждения объявления, какую-либо рекламную продукцию без разрешения администрации.

4. Контроль за предоставлением медицинских услуг

4.1. Контроль за порядком и условиями оказания платных медицинских услуг осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в рамках установленных полномочий.

5. Порядок рассмотрения обращения граждан.

5.1. Все претензии излагаются гражданами и рассматриваются в порядке, который определен Федеральным законом от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации».

5.2. В случае возникновения оснований для жалоб, конфликтных ситуаций пациент (законный представитель пациента) имеет право непосредственно обратиться к

исполнительному директору, администратору, а также к генеральному директору (согласно графика приема граждан) или оставить свое обращение в письменном виде у администратора Учреждения.

5.3. При личном обращении гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал – «Регистрация обращений граждан».

5.4. В случае, когда 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.

5.5. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации в порядке, установленном в соответствии с законодательством. Ответ на письменное обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. При обращении граждан посредством электронной связи ответ направляется по электронному адресу, указанному заявителем.

5.6. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, к которому обратился заявитель, Учреждение дает разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6. Заключительные положения.

6.1. Посетители, нарушившие данные Правила, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.2. Пациент (законный представитель пациента) несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение назначений и рекомендаций лечащего врача, что может снизить качество медицинской помощи или отрицательно повлиять на состояние здоровья пациента.

6.3. Учреждение оставляет за собой право вносить изменения в настоящие Правила.