

УТВЕРЖДАЮ



Генеральный директор

ООО «ЦЕНТР ЗДОРОВЬЯ И ДОЛГОЛЕТИЯ»

/Пурцеладзе Н.В./

«01» сентября 2023г.

**Положение
о порядке и условиях предоставления платных медицинских
услуг в медицинской организации**

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение о предоставлении платных медицинских услуг в медицинской организации **ООО «ЦЕНТР ЗДОРОВЬЯ И ДОЛГОЛЕТИЯ»** (далее - Положение) разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 N 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 4 октября 2012 г. N 1006", Закона РФ «О защите прав потребителей» и определяет требования к оказанию платных медицинских услуг в **ООО «ЦЕНТР ЗДОРОВЬЯ И ДОЛГОЛЕТИЯ»** (далее – медицинская организация) гражданам с целью более полного удовлетворения потребности населения в медицинской помощи.

1.2. В настоящем Положении используются следующие понятия:

1.2.1. Платные медицинские услуги - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования (далее - Договор).

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

1.2.3. Потребитель - физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

1.2.4. Заказчик - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя.

1.2.5. Исполнитель - медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги потребителям.

1.3. Платные медицинские услуги предоставляются на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности, предоставленной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о лицензировании отдельных видов деятельности

2. Условия предоставления платных медицинских услуг

2.1. Медицинская помощь при предоставлении платных медицинских услуг должна оказываться:

а) в соответствии с положением об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, которое утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации;

б) в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, утверждаемыми Министерством здравоохранения Российской Федерации, обязательными для исполнения на территории Российской Федерации всеми медицинскими организациями;

в) на основе клинических рекомендаций;

г) с учетом стандартов медицинской помощи, утверждаемых Министерством здравоохранения Российской Федерации.

2.2. Платные медицинские услуги должны соответствовать номенклатуре медицинских услуг, утверждаемой Министерством здравоохранения Российской Федерации, и могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи либо в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, а также в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи, по письменному согласию потребителя и (или) заказчика.

2.3. Скорая, неотложная медицинская помощь всем категориям граждан оказывается бесплатно.

2.4. При заключении договора потребителю (заказчику) предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее - соответственно программа, территориальная программа).

2.5. Информация об исполнителе и предоставляемых им платных медицинских услугах доводится до сведения потребителей в соответствии со статьями 8 - 10 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

Медицинская организация предоставляет достоверную, доступную и бесплатную следующую информацию:

1) сведения об медицинской организации: наименование, адрес места нахождения, основной государственный регистрационный номер, идентификационный номер налогоплательщика;

2) адрес своего сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

3) информация о лицензии на осуществление медицинской деятельности, ее номере, сроках действия, а также информация об органе, выдавшем указанную лицензию;

4) перечень платных медицинских услуг, стоимость, сроки ожидания оказания медицинской помощи, оказание которой осуществляется бесплатно в соответствии с программой и территориальной программой;

5) порядок и условия их предоставления и оплаты;

6) сведения о режиме работы;

7) на сайте организации и на информационных стендах размещается также информация: стандарты медицинской помощи и клинические рекомендации (при их наличии), с учетом и на основании которых (соответственно) оказываются медицинские услуги, путем размещения ссылок на "Официальный интернет-портал правовой информации" (www.pravo.gov.ru) и официальный сайт Министерства здравоохранения Российской Федерации, на котором размещен рубрикатор клинических рекомендаций.

8) сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг;

9) сведения о медицинских работниках и графике работы участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации,

10) информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи.

11) образцы договоров;

12) перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании платных медицинских услуг. **Перечень потребителей имеющих право на получение льготы устанавливается Положением о предоставлении скидок.**

13) адреса и телефоны надзорных органов в сфере здравоохранения.

По запросу потребителя медицинская организация предоставляет выписку из единого государственного реестра юридических лиц.

2.6. В случае временного приостановления деятельности медицинская организация для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий информирует потребителей путем размещения информации на сайте, либо в иной доступной форме о дате приостановления деятельности и времени, в течение которого медицинская деятельность будет приостановлена.

3. Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг

3.1. При заключении договора потребителю и (или) заказчику предоставляться в доступной форме информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

а) порядок оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи (при наличии), применяемые при предоставлении платных медицинских услуг, а также информация о возможности осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи;

б) информация о медицинском работнике, отвечающем за предоставление соответствующей платной медицинской услуги (его профессиональном образовании и квалификации);

в) другие сведения, относящиеся к предмету договора.

3.2. В договоре содержится информация об уведомлении потребителя и (или) заказчика о том, что граждане, находящиеся на лечении, в соответствии с Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.

3.3. Положение о порядке направления и рассмотрения обращений (жалоб) от потребителей и (или) заказчиков в медицинской организации, как в устной, так и в письменной форме размещено на официальном сайте организации и на стенде медицинской организации в доступном месте.

Информация о форме и способах направления обращений (жалоб) в органы государственной власти и организации, а также почтовый адрес или адрес электронной почты (при наличии), на которые может быть направлено обращение (жалоба) размещена на официальном сайте (www.zdravclinic.ru) и на стенде медицинской организации в доступном месте.

3.4. При предъявлении потребителем и (или) заказчиком требований, в том числе при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной медицинской услуги), медицинская организация рассматривает жалобу (обращение) на Врачебной комиссии или руководителем медицинской организации. Заявленные требования подлежат удовлетворению или отказом в удовлетворении согласно принятому решению на врачебной комиссии или руководителем организации в сроки, установленные Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей", в течение 10 (десяти) календарных дней с момента поступления требования.

3.5. Договор заключается в письменной форме и содержит следующую информацию:

а) сведения об исполнителе:

-наименование и фирменное наименование (при наличии) медицинской организации - юридического лица, адрес юридического лица в пределах его места нахождения, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;

-сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности, информация о лицензии на осуществление медицинской деятельности, ее номере, сроках действия, а также информация об органе, выдавшем лицензию, перечень предоставляемых работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность, в соответствии с лицензией;

- сведения о потребителе (при оказании платных медицинских услуг гражданину анонимно сведения фиксируются со слов потребителя услуги):

фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства, иные адреса, на которые (при их указании в договоре) исполнитель может направлять ответы на письменные обращения, и телефон;

данные документа, удостоверяющего личность;

в) сведения о законном представителе потребителя или лице, заключающем договор от имени потребителя:

фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства и телефон;

данные документа, удостоверяющего личность;

г) сведения о заказчике (в том числе если заказчик и законный представитель являются одним лицом):

фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства и телефон заказчика - физического лица;

данные документа, удостоверяющего личность заказчика;

данные документа, удостоверяющего личность законного представителя потребителя;

наименование и адрес заказчика - юридического лица в пределах его места нахождения, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;

д) перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;

е) стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;

ж) условия и сроки ожидания платных медицинских услуг;

з) сведения о лице, заключающем договор от имени исполнителя:

фамилия, имя, отчество (при наличии);

должность;

документ, подтверждающий полномочия указанного лица;

и) подписи исполнителя и потребителя (заказчика), а в случае если заказчик является юридическим лицом, - должность лица, заключающего договор от имени заказчика;

к) ответственность сторон за невыполнение условий договора;

л) порядок изменения и расторжения договора;

м) порядок и условия выдачи потребителю (законному представителю потребителя) после исполнения договора исполнителем медицинских документов (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающих состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, без взимания дополнительной платы;

н) иные условия, определяемые по соглашению сторон.

3.6. До заключения договора медицинская организация в письменной форме уведомляет потребителя (заказчика) о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, может снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.

3.7. Договор составляется в экземплярах по количеству сторон.

В случае если договор заключается потребителем и медицинской организацией, он составляется в 2 экземплярах (кроме случаев заключения договора дистанционным способом).

Договор хранится в порядке, определенном законодательством Российской Федерации об архивном деле в Российской Федерации.

3.8. На предоставление платных медицинских услуг составляется смета с указанием перечня медицинских услуг при этом она является неотъемлемой частью договора.

3.9. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, необходимо об этом предупредить потребителя (заказчика).

Без оформления дополнительного соглашения к договору либо нового договора с указанием конкретных дополнительных медицинских услуг и их стоимости медицинская организация, а также лечащий врач не вправе предоставлять медицинские услуги на возмездной основе, если иное не оговорено в основном договоре.

3.10. При предоставлении платных медицинских услуг расходы, связанные с оказанием гражданам медицинской помощи в экстренной форме, возмещаются медицинским организациям в порядке и размерах, которые установлены органами государственной власти субъектов Российской Федерации в рамках территориальных программ в соответствии с пунктом 10 части 2 статьи 81 Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

3.11. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается, при этом потребитель и (или) заказчик оплачивают фактически понесенные медицинской организацией расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

3.12. Заказчик и (или) потребитель вправе оплачивать медицинские услуги по договору до начала их оказания, путем внесения аванса, либо по выполнению каждого этапа на основании сметы (Приложения к договору) наличными/безналичными денежными средствами через кассу медицинской организации, либо путем перечисления денежных средств на расчетный счет организации. После оплаты медицинских услуг потребителю и (или) заказчику выдается кассовый чек установленного законодательством образца, подтверждающий произведенную оплату предоставляемых медицинских услуг.

В случае, если при расторжении договора, потребителем и (или) заказчиком были оплачены медицинские услуги до момента их оказания, указанные средства на основании заявления возвращаются потребителю и (или) заказчику.

3.13. В целях защиты прав потребителя медицинская организация по обращению потребителя выдает следующие документы, подтверждающие фактические расходы потребителя и (или) заказчика на оказанные медицинские услуги и (или) приобретение лекарственных препаратов для медицинского применения:

а) копия договора с приложениями и дополнительными соглашениями к нему (в случае заключения);

б) справка об оплате медицинских услуг по установленной форме;

в) рецептурный бланк с проставленным штампом "Для налоговых органов Российской Федерации, идентификационный номер налогоплательщика", заверенный подписью и личной печатью врача, печатью медицинской организации;

г) документы установленного образца, подтверждающие оплату лекарственных препаратов (кассовый чек, бланк строгой отчетности или иной документ, подтверждающий факт осуществления расчета, в случаях, если в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники у медицинской организации отсутствует обязанность по применению контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов).

3.14. Заключение договора и оплата медицинских услуг заказчиком в случаях, если заказчик выступает страховщиком по добровольному медицинскому страхованию потребителя, осуществляются в порядке, предусмотренном настоящим разделом. Оплата за предоставление услуги производится страховыми компаниями, юридическими и физическими лицами на основании и условиях, определенных в договоре на предоставление платных услуг, в соответствии с утвержденными в установленном порядке ценами и тарифами.

3.15. Исполнитель после исполнения договора выдает потребителю (законному представителю потребителя) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в соответствии со ст. 78 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" и Приказа Минздрава России от 14.09.2020 N 972н "Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений"

4. Порядок предоставления платных медицинских услуг

4.1. Медицинская организация обязана оказывать качественные платные медицинские услуги в соответствии с условиями договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве - требованиям, предъявляемым к таким услугам.

В случае если федеральным законом или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации предусмотрены обязательные требования к качеству медицинских услуг, качество предоставляемых платных медицинских услуг должно соответствовать этим требованиям.

4.2. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

В соответствии с ч. 6 ст. 20 Закона об охране здоровья граждан ИДС подписывается при выборе врача и медицинской организации на срок их выбора на определенные виды медицинского вмешательства.

4.3. Медицинская организация обязана при предоставлении платных медицинских услуг соблюдать установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации, учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

4.4. Потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме предоставляется следующая информация:

а) 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;

б) 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, а также сведения, позволяющие идентифицировать имплантированное в организм человека медицинское изделие.

4.5. При предоставлении платных медицинских услуг гражданам иностранных государств (нерезидентам) Медицинская организация передает сведения об осуществлении медицинской деятельности в отношении нерезидентов в соответствии с указаниями **Центрального банка Российской Федерации**.

4.6. Право на возврат денежной суммы, уплаченной потребителем и (или) заказчиком по договору, возникает в соответствии с главой III Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

5. Особенности оказания медицинских услуг (выполнения работ) при заключении договора дистанционным способом

5.1. Договор может быть заключен посредством использования сети "Интернет" на основании ознакомления потребителя и (или) заказчика с предложенным описанием медицинской услуги (дистанционный способ заключения договора).

5.2. При заключении договора дистанционным способом потребителю предоставляется следующая информация:

а) наименование (фирменное наименование) медицинской организации либо фамилия, имя, отчество (при наличии) индивидуального предпринимателя;

б) основной государственный регистрационный номер исполнителя;

в) номера телефонов и режим работы исполнителя;

г) идентификационный номер налогоплательщика;

д) информация об оказываемой услуге (выполняемой работе), предусмотренная статьей 10 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей";

е) способы оплаты услуги (работы);

ж) сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер лицензии, сроки ее действия, а также информация об органе, выдавшем указанную лицензию);

з) адреса, в том числе адреса электронной почты, по которым принимаются обращения (жалобы) и требования потребителей и (или) заказчиков.

5.3. Указанная в пункте 5.2 настоящего Положения информация или ссылка на нее размещается на главной странице сайта в сети "Интернет" www.zdravclinic.ru,

5.4. Договор с потребителем и (или) заказчиком считается заключенным со дня оформления потребителем и (или) заказчиком соответствующего согласия (акцепта), в том числе путем совершения действий по выполнению условий договора, включая внесение частично или полностью оплаты по договору с учетом положений статей 16.1 и 37 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

Со дня получения согласия (акцепта) и осуществления потребителем и (или) заказчиком частичной или полной оплаты по нему все условия договора остаются неизменными и не должны корректироваться исполнителем без согласия потребителя и (или) заказчика.

5.5. При заключении договора Медицинская организация представляет потребителю и (или) заказчику подтверждение заключения такого договора. Указанное подтверждение должно содержать номер договора или иной способ идентификации договора, который позволяет потребителю и (или) заказчику получить информацию о заключенном договоре и его условиях.

По требованию потребителя и (или) заказчика медицинская организация направляет потребителю и (или) заказчику экземпляр заключенного договора (выписки из него), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица исполнителя.

5.6. Идентификация потребителя и (или) заказчика в целях заключения и (или) исполнения договора, заключенного дистанционным способом, может осуществляться в том числе с помощью федеральной государственной информационной системы "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме".

Согласие (акцепт) должно быть подписано электронной подписью потребителя и (или) заказчика (простой, усиленной неквалифицированной или усиленной квалифицированной) и усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица по доверенности или Директором.

5.7. Потребитель и (или) заказчик обязаны оплатить оказанную исполнителем медицинскую услугу в порядке и сроки, которые установлены договором, заключенным с исполнителем, с учетом положений статей 16.1 и 37 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

5.8. При заключении договора дистанционным способом отказ потребителя и (или) заказчика от исполнения договора может быть совершен способом, используемым при его заключении.

5.9. Потребитель и (или) заказчик могут направить медицинской организации в любой форме и любым, включая дистанционный, способом требования, в том числе при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной платной медицинской услуги), а медицинская организация обязана принять эти требования, в том числе дистанционным способом.

5.10. Информация об изменении цены и перечня платных медицинских услуг подлежит доведению до потребителя путем размещения в сети «Интернет», на официальном сайте медицинской организации.

5.11. По решению Генерального директора приказом могут дополнительно устанавливаться льготы отдельным категориям потребителей, проводиться различные акции, дисконтные и бонусные программы.

6. Документооборот и маршрутизация пациента при предоставлении платных медицинских услуг

6.1. При первичном обращении пациента за оказанием платных медицинских услуг пациент подписывает документы (уведомление о необходимости соблюдать рекомендации, договор на оказание платных медицинских услуг, анкету здоровья, согласие на обработку персональных данных, оформляется медицинская карта) направляется на консультацию к врачу-специалисту.

6.2. Врачом-специалистом с пациентом до начала предоставления платных медицинских услуг подписывается добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство, оформляется смета (Приложение к договору) на виды и объем оказываемых платных медицинских услуг, которые определяются на основании согласованного с пациентом плана лечебно-диагностических мероприятий. Смета формируется с помощью программного обеспечения медицинским регистратором (администратором).

6.3. Один экземпляр договора, акт о выполнении платных медицинских услуг и Приложения к договору вклеиваются в медицинскую карту, второй экземпляр договора и акт о выполнении платных медицинских услуг остается на руках у пациента.

6.4. Хранение первичной медицинской документации осуществляется медицинской организацией на отдельно выделенных стеллажах, раскладка осуществляется по алфавиту согласно начальным буквам фамилии пациента.

6.5. В архив первичная медицинская документация передается через 5 лет с последней даты оказания пациенту платных медицинских услуг и подлежит хранению в течение последующих 25 лет.

УТВЕРЖДАЮ



Генеральный директор
ООО «ЦЕНТР ЗДОРОВЬЯ И ДОЛГОЛЕТИЯ»

Пурцеладзе Н.В.
/Пурцеладзе Н.В./
«01» января 2023г.

Правила внутреннего распорядка для пациентов

1. Общие положения

1.1. Внутренний распорядок для пациентов регулируется правилами, утвержденными приказом Генерального директора клиники ООО «ЦЕНТР ЗДОРОВЬЯ И ДОЛГОЛЕТИЯ»

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в медицинскую организацию;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между организацией и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы медицинской организации ООО «ЦЕНТР ЗДОРОВЬЯ И ДОЛГОЛЕТИЯ» и ее должностных лиц;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих лечение в медицинской организации ООО «ЦЕНТР ЗДОРОВЬЯ И ДОЛГОЛЕТИЯ»

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (в справочном окне регистратуры), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешены в организации на видном месте.

2. Порядок обращения пациентов в клинику ООО «ЦЕНТР ЗДОРОВЬЯ И ДОЛГОЛЕТИЯ»

На ресепшене учреждения при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта пациента, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса, табельный номер, номер пенсионного удостоверения.

Медицинская карта пациента является собственностью лечебного учреждения и должна храниться в медицинской организации.

Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет регистратором.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из лечебного учреждения без согласования с руководством.

2.3. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам-специалистам в лечебном учреждении осуществляется следующими способами:

1. По телефону +7 (499)678-81-81;

2. При посещении клиники на ресепшене медицинской организации.

Прием больных по острой боли производится без записи в день обращения.

2.4. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения Генеральным директором и его заместителем, пациент может получить на ресепшене в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле медицинской организации.

3. Права и обязанности пациентов

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Законом Российской Федерации «Основы Законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан»

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

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии другого врача;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками 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;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

3.2. Пациент обязан:

- соблюдать правила внутреннего распорядка лечебного учреждения для пациентов;
- бережно относиться к имуществу учреждения;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (вход в клинику в бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях, курить только в специально отведенных для курения местах, выполнять медицинские предписания;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;

- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам

4. Прядок разрешения конфликтов между пациентом и клиникой

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию медицинской организации или к дежурному администратору согласно графику приема граждан или обратиться к администрации медицинской организации в письменном виде.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

4.4. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.7. Письменное обращение, поступившее администрации лечебного учреждения, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию медицинской организации, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами организации здравоохранения. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - супругу (ге), а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.

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

5.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

6.1. Порядок выдачи выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

7. График работы лечебного учреждения и ее должностных лиц

7.1. График работы медицинской организации и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка **ООО «ЦЕНТР ЗДОРОВЬЯ И ДОЛГОЛЕТИЯ»** с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы медицинской организации и ее 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.

7.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются Генеральным директором в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации **ООО «ЦЕНТР ЗДОРОВЬЯ И ДОЛГОЛЕТИЯ»**

График и режим работы утверждаются Генеральным директором.

7.4. Прием населения (пациентов и их родственников) Генеральным директором или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на ресепшне или на информационном стенде медицинской организации.

ООО «ЦЕНТР ЗДОРОВЬЯ И ДОЛГОЛЕТИЯ»

ИНН 7706431379, КПП 770601001, 119049, г Москва, Ленинский проспект, дом 2А

р/с 40702810402310000720 в АО «АЛЬФА-БАНК» г. Москва

к/с 30101810200000000593, БИК 044525593, ОКПО 52548380

ПРИКАЗ

Москва

«Об утверждении правила поведения пациентов в ООО «ЦЕНТР ЗДОРОВЬЯ И ДОЛГОЛЕТИЯ».

В целях соблюдения требований Приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от «30» декабря 2014 г. № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» и Постановления Правительства РФ от 11.05.2023 N 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 4 октября 2012 г. N 1006",

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила поведения в ООО «ЦЕНТР ЗДОРОВЬЯ И ДОЛГОЛЕТИЯ» редакции Приложения № 1 к настоящему Приказу.
2. Тюменевой Е.Н. старшему администратору кассиру, в течение 3 (трех) рабочих дней разместить утвержденные Правила на официальном сайте www.zdravclinic.ru и на стенде/стойки «ИНФОРМАЦИЯ»
3. Контроль за исполнением настоящего Приказа оставляю за собой.

Генеральный директор



/ Пурцеладзе Н.В./

«УТВЕРЖДАЮ»

«01» сентября 2023г.

Генеральный директор «ЦЕНТР ЗДОРОВЬЯ И
ДОЛГОЛЕТИЯ»

/Пурцеладзе Н.В./



Правила поведения пациентов в медицинской организации

ООО «ЦЕНТР ЗДОРОВЬЯ И ДОЛГОЛЕТИЯ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила разработаны в целях упорядочения процесса оказания платных медицинских услуг пациентам в ООО «ЦЕНТР ЗДОРОВЬЯ И ДОЛГОЛЕТИЯ».

1.1. Настоящие Правила являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациента в ООО «ЦЕНТР ЗДОРОВЬЯ И ДОЛГОЛЕТИЯ», а также иные вопросы возникающие между участниками правоотношений: пациентом (его законным представителем), заказчиком медицинских услуг и Исполнителем.

1.2 Настоящие Правила разработаны в соответствии с положениями законодательства Российской Федерации, в том числе Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», Постановления Правительства РФ от 11.05.2023 N 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 4 октября 2012 г. N 1006".

1.3. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:

"платные медицинские услуги" - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования (далее - договоры);

"заказчик" - физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести платные медицинские услуги либо заказывающее или приобретающее платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя;

"потребитель" - физическое лицо, имеющее намерение получить платные медицинские услуги либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором.

Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

"исполнитель" - медицинская организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие платные медицинские услуги в соответствии с договором.

Понятие "потребитель" применяется также в значении, установленном Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей". Понятие "медицинская организация" употребляется в значении, определенном Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

Договор об оказании платных медицинских услуг (далее – договор)- Соглашение об оказании медицинских услуг Пациенту, заключаемое по форме, которая наиболее точно отражает специфику медицинских услуг, которые Пациент желает получать. Формы договоров на оказание медицинских услуг утверждаются локальными актами медицинской организации.

1.4. Настоящие Правила обязательны для исполнения всеми Пациентами, а также иными лицами, обратившимися в ООО «ЦЕНТР ЗДОРОВЬЯ И ДОЛГОЛЕТИЯ», разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав Пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной и квалифицированной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.5. Правила для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (на информационном стенде, на сайте).

1.6. Нарушение настоящих Правил, установленного в амбулаторно-поликлинических подразделениях режима (с учетом специфики лечебного процесса), санитарно-противоэпидемиологического режима и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

2.1. Для получения платных медицинских услуг Пациент/Заказчик/Законный представитель Пациента обращается в регистратуру по месту нахождения медицинской организации для заключения договора.

2.2. Платные медицинские услуги предоставляются на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке.

2.3. При первичном или повторном обращении Пациент/Заказчик/Законный представитель Пациента для его идентификации обязан представить один из следующих документов, удостоверяющих его личность:

- ✓ паспорт гражданина РФ;
- ✓ паспорт иностранного гражданина или иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- ✓ удостоверение личности военнослужащего РФ; военный билет;
- ✓ временное удостоверение личности гражданина РФ (форма N 2П);
- ✓ свидетельство о рождении (для лиц до 14 лет).
- ✓ удостоверение личности лица без гражданства в РФ или иной подобный документ, разрешение на временное проживание, вид на жительство, документ, удостоверяющий личность на период рассмотрения заявления о признании гражданином РФ или о приеме в гражданство РФ;
- ✓ удостоверение беженца, свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем на территории РФ по существу;
- ✓ свидетельство о предоставлении временного убежища на территории РФ.

2.4. Для заполнения бланков добровольного информированного согласия на медицинское вмешательство Пациент/Законный представитель Пациента предоставляет один из следующих документов:

1. паспорт гражданина РФ;
2. временное удостоверение личности гражданина РФ (форма № 2П);
3. свидетельство о рождении (для лиц до 15 лет);
4. удостоверение личности военнослужащего РФ (офицера, паспорт моряка или военный билет);
5. справка об освобождении из мест лишения свободы (для лиц, освобожденных из мест лишения свободы);
6. паспорт иностранного государства (для иностранных граждан, находящихся на территории РФ временно);
7. заграничный паспорт (для граждан России, постоянно проживающих за границей и находящихся на территории РФ временно);
8. вид на жительство в РФ;
9. удостоверение беженцев РФ или свидетельство о регистрации ходатайства иммигранта о признании его беженцем (для беженцев, не имеющих статус беженца).

2.5. Прием врачами осуществляется по предварительной записи в режиме работы соответствующего подразделения медицинской организации.

2.1. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты, правилах записи на прием и обследования размещены на информационных стендах и на официальном сайте медицинской организации <http://www.zdravclinic.ru>.

2.2. Медицинская карта Пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях является собственностью медицинской организации и хранится в установленном локальными актами порядке 25 лет.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты Пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ

3.1. При обращении за медицинскими услугами и их получении Пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников а и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение на территории медицинской организации в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- перевод к другому врачу с разрешения руководителя подразделения медицинской организации при согласии другого врача;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам государственных надзорных органов в сфере здравоохранения и к руководителям медицинской организации;
- сохранение в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при обследовании и лечении, за исключением

случаев, предусмотренных законодательными актами Российской Федерации;

- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- получать бесплатную, доступную, достоверную информацию об Исполнителе, об услугах, методах лечения, сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, без взимания дополнительной платы;
- после оказания медицинских услуг по заявлению получать копии медицинских документов, выписки из медицинских документов в порядке и сроках, предусмотренном Приказом Минздрава России от 31.07.2020 N 789н "Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них";
- получать медицинскую услугу в полном объеме стандарта медицинской помощи либо в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, а также в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи;
- получать медицинскую помощь без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

3.2. Пациент, Законный представитель Пациента, Заказчик, посетители (в части) обязаны:

- соблюдать режим работы медицинской организации, тишину, чистоту и порядок;
- соблюдать правила поведения в общественных местах;
- исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить об этом персоналу медицинской организации;
- не бегать по коридору медицинской организации;
- не врываться в кабинет врача;
- громко не разговаривать по телефону;
- соблюдать установленный в медицинской организации регламент работы;
- выполнять требования, предписания и рекомендации лечащего врача;

- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинских услуг;
- оформлять в установленном порядке документы для получения медицинской помощи;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии здоровья, в том числе об аллергических реакциях на лекарственные средства, наследственных, венерических, инфекционных, психических и других заболеваниях в семье, иных факторах, которые могут повлиять на ход лечения, включая информацию о злоупотреблении алкоголем, наркотическими препаратами или токсическими средствами" данные предварительных исследований и консультаций специалистов, проведенных в иных медицинских организациях (при их наличии), а так же обо всех изменениях в состоянии здоровья при получении назначенного лечения и лекарственных препаратов;
- бережно относиться к имуществу медицинской организации и других пациентов;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- соблюдать правила запрета курения на территории медицинской организации и в 15 метрах от входа на территорию медицинской организации;
- в случае возникновения чрезвычайных ситуаций, независимо от их характера или при угрозе совершения террористического акта, исполнять инструкции службы безопасности или компетентных государственных органов.

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

- находиться в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- проносить в здание и служебные помещения медицинской организации огнестрельное, пневматическое, травматическое, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, а также иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для
- безопасности окружающих, другие предметы и вещества, в отношении которых установлены запреты или ограничения на их свободный оборот в Российской Федерации;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения;
- проходить в помещения и коридоры, предназначенные для пребывания персонала медицинской организации;
- бегать по коридорам, лестничным клеткам и пролетам медицинской организации, сидеть на ступеньках и перилах;
- пользоваться медицинским оборудованием медицинской организации самостоятельно;
- приносить сильно пахнущие или экзотические цветы и растения, запах или пыльца которых может вызвать аллергические реакции у окружающих лиц;
- приходить в здания медицинской организации с домашними животными (кошками, собаками, экзотами, птицами, рептилиями, млекопитающими и т.п.);
- играть в азартные игры в помещениях и на территории медицинской организации;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями, выражаться нецензурными словами;
- пользоваться служебными телефонами, компьютерами и оргтехнологией;
- выносить из помещений медицинской организации документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из паспорту (информационных стендов);
- размещать в помещениях и на территории медицинской организации объявления без разрешения администрации;
- производить какие-либо теле- фото- кино- и видеосъемки и аудиозаписи без предварительного разрешения администрации;
- выполнять в помещениях медицинской организации функции торговых агентов, представителей;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданию медицинской организации;
- оставлять детей, недееспособных граждан без присмотра;
- распивать пиво и напитки, изготавливаемые на его основе, алкогольную и спиртосодержащую

лиц они удаляются из здания и помещений медицинской организации.

3.4. За нарушение режима и Правил пациентом/Законным представителем/Заказчиком медицинской организации имеет право прекратить оказание услуг пациенту.

Нарушением считается:

- грубое или неуважительное отношение к персоналу, работникам, в том числе использование ненормативной и нецензурной лексики;
- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или процедуру;
- несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению без уведомления, лечащего врача.

3.5. Неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей Пациентом, Законным представителем пациента повлекшее ухудшение качества оказанной медицинской услуги, соответственно снимает ответственность медицинской организации и лечащего врача за качество медицинской помощи.

4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И ОБЩЕСТВОМ

4.1. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с обращением (жалобой) непосредственно к руководителю или иному должностному лицу медицинской организации.

4.2. Обращение (жалоба) подается в устном или письменном виде по адресу места нахождения медицинской организации, по юридическому адресу или в электронном виде на электронную почту okt@zdravclinic.ru.

Письменные обращения Пациента должны соответствовать требованиям, установленным ст. 7 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

4.3. Обращение (жалоба) должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства, контактный телефон. Обращения без указания данных обратившегося не рассматриваются. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены к обращению.

4.4. Ответ Пациенту/Законному представителю на жалобу (заявление) или требование предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

4.5. При предъявлении Потребителем (Заказчиком) требований, в том числе при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной медицинской услуги), Исполнитель рассматривает и удовлетворяет заявленные требования (направляет отказ в удовлетворении заявленных требований) в сроки, установленные для удовлетворения требований потребителя Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей".

4.6. Информация об адресах и контактных телефонах органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья и надзорных органов в сфере охраны здоровья и защиты прав потребителей и благополучия человека размещена в сети Интернет на сайте медицинской организации _____ и на информационной стенде (стойке) медицинской организации.

5. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

5.1. 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 в соответствии со ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». Пациенту, законному представителю (опекуну, попечителю) информация о состоянии здоровья предоставляется в доступной форме лечащим врачом в соответствии с положениями Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и иных нормативных актов.

5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту (его законному представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме (устно, в письменном, аудиозаписи, видеозаписи или иными доступными способами) медицинскими работниками медицинской организации.

осложнениях.

5.3. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии их здоровья предоставляется законному Представителю, а в отношении Пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - близким родственникам.

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

5.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без письменного согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

5.6. Пациент или его законный представитель имеют право на основании письменного заявления получить информацию о состоянии здоровья, ознакомиться с медицинской документацией Пациента в порядке, предусмотренным Приказом Министерства здравоохранения РФ от 12 ноября 2021 г. N 1050н «Об утверждении порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента».

ООО «ЦЕНТР ЗДОРОВЬЯ И ДОЛГОЛЕТИЯ»

ПРИКАЗ

04 января 2023г.
Москва

№б/н

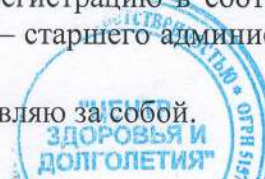
Об организации работы по порядку рассмотрения обращений граждан

Руководствуясь требованиями Федерального закона РФ от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Закона РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»; закона РФ от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»; Федерального закона Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях упорядочения организации работы по порядку рассмотрения обращений граждан в ООО «ЦЕНТР ЗДОРОВЬЯ И ДОЛГОЛЕТИЯ»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:
 - 1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ООО «ЦЕНТР ЗДОРОВЬЯ И ДОЛГОЛЕТИЯ» (Приложение №1).
 - 1.2. График приема граждан генеральным директором и главным врачом/заместителем генерального директора по медицинской части:
Генеральный директор принимает: по средам с 12.00 ч. – 18.00ч; пятницам с 15.00 ч.- 17.00ч
Главный врач/Заместитель генерального директора по медицинской части принимает: по средам с 12.00 ч. – 18.00 ч; четвергам с 12.00- 18.00ч.
 - 1.3. Форму **Журнала обращений граждан** (Приложение № 2).
 - 1.4. Форму **Журнала регистрации обращений граждан** (Приложение №3).
2. Поручить (*старшему администратору*) Тюменевой Елене Николаевне, разместить информацию для граждан на стенде (Уголок потребителя) Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, график приёма граждан генеральным директором и заместителем генерального директора по медицинской части (Главного врача), согласно установленным правилам и нормам действующего законодательства РФ для ознакомления с указанным документом.
3. Назначить ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан – главного врача/заместителя генерального директора по медицинской части Черепяхину Светлану Ивановну. По жалобам граждан о качестве оказанных медицинских услуг обеспечить рассмотрение таких жалоб на врачебной комиссии в соответствии с требованием утвержденного Положения о врачебной комиссии от «04» января 2023 г.
 - 3.1. Главному врачу/заместителю генерального директора по медицинской части провести инструктаж врачей, консультантов и администраторов-кассиров по обязательному соблюдению утвержденного Положения о порядке рассмотрения обращений граждан.
 - 3.2. Проводить анализ поступивших обращений ежеквартально с предоставлением отчетной информации по итогам Генеральному директору клиники.
4. Назначить ответственным за прием, регистрацию в соответствующем Журнале и своевременную передачу обращений граждан – старшего администратора Тюменеву Елену Николаевну.
5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Генеральный директор



С настоящим приказом ознакомлены:

Ткач

Ткач Е. И.

/ дата 04.01.2023

[Signature]

Черепанин С. И.

/ дата 04.01.2023

ПРИКАЗЫВАЮ:

ООО «ЦЕНТР ЗДОРОВЬЯ И ДОЛГОЛЕТИЯ»

г. Москва

«04» января 2023 г.

ПРИКАЗ № Б/Н

**О назначении лиц, ответственных
за предоставление медицинских документов
(их копий) и выписок из них**

Во исполнение приказа Министерства здравоохранения РФ от 31.07.2020 г №789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них», **ПРИКАЗЫВАЮ**

1. Назначить ответственным за:
 - предоставление пациентам или законным представителям медицинских документов (их копий) и выписок из них;
 - внесение записи о предоставлении указанных документов в медицинскую карту пациента;
 - изготовление копий медицинских документов пациента для сохранения их в Учреждении, в случае выдачи оригиналов таких документа пациенту на руки - Тюменева Елена Николаевна старший администратор кассир.
2. Ответственным лицом за ведение Журнала выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них, в том числе в электронной форме возложить на Тюменеву Елену Николаевну старшего администратора кассира.
3. На время отсутствия (болезнь, отпуск и т.д.) ответственного лица, указанного в п. 1, обязанности за предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них возложить на лиц, исполняющих их обязанности.
4. Тюменеву Елену Николаевну старшего администратора кассира, ознакомить с настоящим приказом ответственных лиц под роспись.
5. Утвердить «Положение о порядке выдачи медицинской документации и (их копий) и выписок из них» (Приложение №1).
6. Утвердить форму журнала выдачи медицинской документации и (их копий) и выписок из них (Приложение №2).
7. Утвердить форму Запроса пациента на выдачу медицинской документации и (их копий) и выписок из них (Приложение №3).
8. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Генеральный директор



[Signature] /Пурцеладзе Н.В./

**С приказом, положением, формой журнала, формой запроса пациента
ознакомлены:**

Старший администратор кассир

[Signature] *Тюменева Е. Н.* *04.01.2023*

ООО «ЦЕНТР ЗДОРОВЬЯ И ДОЛГОЛЕТИЯ»

ИНН 7706431379, КПП 770601001, 119049, г Москва, Ленинский проспект, дом 2А

р/с 40702810402310000720 в АО «АЛЬФА-БАНК» г. Москва

к/с 30101810200000000593, БИК 044525593, ОКПО 52548380

ПРИКАЗ

№ 6/Н
от «04» января 2023 г.

г. Москва

О порядке предоставления справок, медицинских заключений, и их дубликатов

пациентам, их законным представителям или иным лицам,
имеющих право на получение сведений, составляющих врачебную тайну по смыслу п. 1 Порядка,
утвержденного Приказом Минздрава России от 14.09.2020 N 972н
(далее – пациент или их представитель)

Приказываю:

1. Утвердить Положение «О порядке выдачи справок, медицинских заключений и их дубликатов» в ООО «ЦЕНТР ЗДОРОВЬЯ И ДОЛГОЛЕТИЯ» (далее – Общество) Приложение №1 к настоящему приказу.
2. Осуществлять выдачу справок, медицинских заключений и их дубликатов в отношении пациентов, обратившихся за медицинской помощью в ООО «ЦЕНТР ЗДОРОВЬЯ И ДОЛГОЛЕТИЯ», руководствуясь утвержденным Положением «О порядке выдачи справок, медицинских заключений и их дубликатов».
3. Запретить администраторам-кассирам, старшим администраторам самостоятельно готовить и выдавать справки, медицинские заключения и их дубликаты по устному требованию пациентов или их представителей. Принять, в качестве установленного образца письменную форму заявления по Приложению № 2.
4. Подготовку вышеперечисленных документов, затребованных пациентом или его представителем возложить на врачей – специалистов, участвовавших в лечении пациента, главного врача/ заместителя генерального директора по медицинской части.
5. Выдачу вышеперечисленных документов, осуществлять при наличии у пациента или его представителя документа, удостоверяющего личность (подтверждающего полномочия).
6. Положение «О порядке выдачи справок, медицинских заключений и их дубликатов», ранее действующие в Обществе считать утратившими силу с 01.03.2022 г.
7. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Генеральный директор _____ / Пурцеладзе Н.В.

подпись м.п.

С приказом № _____ от «04» января 2023 г. ознакомлен (а):

Дата	Ф.И.О. сотрудника	Подпись