# УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор

ООО «Долголетие»

Лепехов Г.В. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(М.П.)

Приказ от «\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_г. №\_\_\_\_\_\_\_

**ПРАВИЛА поведения в ООО «Долголетие»**

**для лиц, обратившихся за медицинской помощью в**

**и их представителей**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**

1.1. Настоящие Правила являются организационно-правовым документом для лиц, обратившихся за медицинской помощью (получения медицинских услуг) в **ООО «Долголетие»**, (далее – Медицинский центр) и их представителей, разработанный в соответствии с требованиями:

- Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";   
 - Федерального закона Российской Федерации от 07.02.1999г. № 2300-1 "О защите прав потребителей";

- Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2006г. № 152-ФЗ "О персональных данных";

- Постановления Правительства Российской Федерации от 04.10.2012г. № 1006 г. "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг",

а также других нормативно-правовых актов, регламентирующих оказание медицинских услуг в Российской Федерации.

1.2. Настоящие Правила определяют порядок обращения за медицинской помощью в Медицинский центр, права и обязанности, правила поведения в Медицинском центре лиц, обратившихся за медицинской помощью, сопровождающих и (или) представляющих интересы указанных лиц, а также решения иных вопросов, возникающих между пациентом (его представителями) и Медицинским центром.

1.3. Настоящие Правила обязательны для исполнения, и распространяются на всех пациентов, проходящих обследование и (или) лечение в Медицинском центре, а также сопровождающих или представляющих их интересы граждан, посещающих Медицинский центр.

1.4. Правила призваны обеспечить реализацию прав пациентов, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, создать наиболее благоприятные условия для оказания в Медицинском центре качественной медицинской помощи.

1.5. С настоящими правилами Медицинского центра, ее персонал (в лице администраторов-кассиров) обязан ознакомить всех обратившихся за медицинской помощью лиц (их законных представителей) в устной форме при оформлении Договора.

1.6. Настоящие правила размещаются на информационном стенде в доступном для ознакомления месте в помещении Медицинского центра.

**2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ В МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР**.

2.1. В Медицинском центре оказывается медицинская помощь в соответствии с имеющейся у   ООО «Долголетие» лицензии на право осуществления медицинской деятельности.

2.2. При состояниях, требующих экстренной или неотложной медицинской помощи (несчастный случай, травма, и в других случаях при наличии угрозы жизни или здоровью) медицинский персонал Медицинского центра обязан оказать первую помощь, и вызвать к обратившемуся пациенту бригаду скорой медицинской помощи.

2.3. В случае обращения в Медицинский центр пациентов, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, персонал обязан передать сведения в территориальные органы МВД России.

2.4. В случае обращения в Медицинский центр пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациент направляется в инфекционное медицинское учреждение.

2.5. При необходимости или желании получения медицинской помощи в Медицинском центре пациенту, его родственникам или представляющим интересы лицам необходимо обратиться к администратору для записи на прием к специалистам.

2.6. Законными представителями несовершеннолетних пациентов являются их родители (опекуны) при предъявлении документа, удостоверяющего личность и свидетельства о рождении. Иные представители пациента в обязательном порядке должны иметь выданную в установленном действующим законодательством порядке доверенность на право представления интересов пациента.

2.6. Режим работы Медицинского центра - ежедневно с 9.00 до 21.00 часов ежедневно.

2.7. Прием пациентов специалистами проводится согласно расписанию приема, формируемому, как правило, не позднее, чем за 5 (пять) рабочих дней. Любой специалист вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.

2.8. Предварительная запись пациента на прием ко всем без исключения специалистам является обязательной и осуществляется посредством:   
 - личного обращения в Медицинский центр;

- звонка по телефону регистратуры **+7 (812) 561-49-80**;

- заполнения интерактивной формы на официальном сайте по адресу **https://spina.spb.ru**  
 2.9. При записи на прием пациент или его законный представитель должны указать свои фамилию, имя и отчество, а также номер контактного телефона для осуществления оперативной связи и подтверждения записи на прием к специалисту.

2.10. При посещении Медицинского центра пациентам, их представителям и родственникам рекомендуется пользоваться одноразовыми бахилами или сменной обувью, верхнюю одежду оставлять в гардеробе. Вход в верхней одежде во все кабинеты приема врачей-специалистов и процедурные кабинеты запрещен.   
 2.11. При первичном обращении за медицинской помощью в Медицинский центр подписывается договор на оказание платных медицинских услуг, и оформляется медицинская карта.

При заключении договора пациент сообщает свои персональные данные: фамилию, имя, возраст, адрес места жительства и контактный телефон, а также паспортные данные (за исключением случаев, когда Договор на оказание платных медицинских услуг заключается на анонимной основе).

Медицинская карта пациента является собственностью Медицинского центра и хранится в регистратуре.

2.12. Пациент записывается на прием к специалисту Медицинского центра с учетом графика его работы и пожелания пациента.   
 2.13. При непредвиденном отсутствии специалиста и других чрезвычайных обстоятельствах, администратор Медицинского центра посредством телефонной связи предупреждает об этом пациента заранее, но не позднее, чем за 2 часа до назначенного времени приема.

2.14. Пациент может войти в кабинет врача-специалиста только по его приглашению. Входить в кабинеты приема врача-специалиста или процедурный кабинет без приглашения медицинского работника категорически запрещается.

2.15. Медицинский центр осуществляет обработку персональных данных пациента в целях исполнения заключенного с ним договора. Медицинский центр обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

**3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА.**

3.1. При обращении в Медицинский центр за медицинской помощью и ее получении, пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны работников Медицинского центра и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;   
 - получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации специалиста(ов) и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

- обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

- облегчение боли, связанной с медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;

- выбор врача, с учетом его согласия;

- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с действующим законодательством;

- отказ от оказания и/или прекращения медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;   
 - обращение с жалобой к должностным лицам Медицинского центра, а также в контролирующие его работу органы;

- сохранение работниками Медицинского центра 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 действующим законодательством;

-получение в доступной 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. При посещении Медицинского центра Пациент обязан:

- предъявить администратору Медицинского центра документ, удостоверяющий личность, для внесения данных в договор на оказание платных медицинских услуг и медицинскую карту;

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;   
 - своевременно обращаться за медицинской помощью;

- уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;

- после разъяснения врача, перед оказанием медицинской услуги, подписать информированное добровольное согласие на проведение медицинского вмешательства или отказаться от медицинского вмешательства;

- соблюдать режим работы Медицинского центра и время приема специалистов;

- соблюдать правила поведения в общественных местах;

- соблюдать требования пожарной безопасности;

- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;

- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

- своевременно, добросовестно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;

- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;   
 - соблюдать правила запрета курения и употребления алкогольных напитков в общественных местах и медицинских учреждениях и организациях;   
 - при невозможности явиться на прием в согласованное время, пациент обязан уведомить администраторов Медицинского центра по телефону не позднее 2 часов до назначенного времени приема врача-специалиста.

При опоздании пациента на прием к врачу на 15 минут и более, врач имеет право отказать пациенту в плановом приеме.

В соответствии с действующими Правилами пациент должен явиться в Медицинский центр за 20 минут до назначенного времени приема врачом.

- соблюдать настоящие Правила (ст.27 п.3 федерального закона №323-ФЗ).

**4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В МЕДИЦИНСКОМ ЦЕНТРЕ.**

4.1.В Медицинском центре пациентам категорически запрещается:   
 - курить в любых помещениях Медицинского центра, а также употреблять спиртные напитки и наркотические вещества;

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

- грубить персоналу или иным лицам, находящимся в Медицинском центре, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;

- при некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, администрация имеет право отказать пациенту в оказании медицинских услуг (кроме экстренных случаев, а также ситуаций, сопровождаемых угрозой жизни пациента и здоровью окружающих);

- нахождение сопровождающих, кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с согласия пациента и разрешения специалиста, а также при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.2. В помещениях Медицинского центра необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся при входе в Медицинский центр. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещается.

4.3. Соблюдать правила личной гигиены.

4.4. Во время эпидемий ОРВИ и период риска распространения новой коронавирусной инфекции рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

4.5. Пациент обязан незамедлительно известить врача и администратора Медицинского центра об ухудшении состояния своего здоровья.   
 4.6. Персонал Медицинского центра имеет право удалить пациента из помещения Медицинского центра в случае несоблюдения вышеизложенных правил.

**5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ МЕДИЦИНСКИМ ЦЕНТРОМ И ПАЦИЕНТОМ.**

  5.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обратиться с претензией (жалобой), которая подается через администратора Медицинского центра, и передается на рассмотрение Генеральному директору. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений либо направлена на сайт Медицинского центра в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

5.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 10 (Десяти) дней с момента её получения администраторами Медицинского центра, или по почте. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время. На претензию (жалобу), размещенную на сайте Медицинского центра или электронной почте, ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом при условии возможности индентификации отправителя жалобы.

5.3. Не получив ответа на претензию (жалобу) в десятидневный срок, либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие (надзирающие) органы.

**6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА.**

  6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме врачом-специалистом Медицинского центра. 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.

6.2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

6.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

**7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ.**

  7.1. Порядок выдачи справок, а также выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

7.2. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о стоимости оказанных услуг, копия медицинской карты, заключения специалистов или справки. 7.3. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов.

7.4. На основании письменного заявления пациента на имя главного врача Медицинского центра ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.

**8. ГРАФИК РАБОТЫ МЕДИЦИНСКОГО ЦЕНТРА И ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ.**

8.1. График работы Медицинского центра и должностных лиц определяется Правилами внутреннего трудового распорядка с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.   
 8.2. Режим работы Медицинского центра утверждается приказом Генерального директора, и определяет время начала и окончания рабочего дня, а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, а также рабочее время должностных лиц.

8.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются Главным врачом Медицинского центра в соответствии с должностными инструкциями. График и режим работы утверждаются генеральным директором ООО «Долголетие».

8.4. Прием пациентов Генеральным директором, Главным врачом ООО «Долголетие» осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать у администраторов Медицинского центра, на сайте и на стенде.

**9. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРЕЧНЕ ВИДОВ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДКЕ ИХ ОКАЗАНИЯ.**

9.1. Медицинские услуги в Медицинском центре предоставляются платно, согласно утвержденным ценам и информацией об услугах.  Пациент обязан оплатить оказанные ему платные услуги в сумме, порядке и сроке, указанные в Договоре на оказание платных медицинских услуг.

9.2. Все медицинские услуги в Медицинском центре оказываются в соответствии с требованиями Постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006 г. "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", а также других нормативно-правовых актов, регламентирующих оказание медицинских услуг в Российской Федерации.

9.3. Врач может отказать пациенту в оказании плановой медицинской помощи, если это сопряжено с опасностью для здоровья пациента, либо может иметь заведомо негативные последствия.

**10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**

10.1. Отношения между Медицинским центром и пациентом (его законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентируются действующим законодательством Российской Федерации.   
 10.2. При отсутствии требуемой услуги (процедуры) в Лицензии на медицинскую деятельность и в Перечне услуг, а также пациентам, их представителям, родственникам, нарушившим данные правила внутреннего распорядка, по решению руководства Медицинского центра, может быть отказано в предоставлении платных медицинских услуг в ООО «Долголетие».   
 10.3. Настоящие Правила вступают в силу с даты их утверждения и действуют до издания отменяющего распорядительного документа.