

Приложение №1 к приказу № 169-02
от « 31 » 08 2023 года
«Об утверждении правил оказания медицинских
услуг в Обществе с ограниченной
ответственностью «Скандинавский Центр
Здоровья»

**Правила оказания медицинских услуг
в Обществе с ограниченной ответственностью
«Скандинавский Центр Здоровья»**

1. Общие положения

1.1. Правила оказания медицинских услуг (далее – Правила) в Обществе с ограниченной ответственностью «Скандинавский Центр Здоровья» (далее – Общество) являются организационно-правовым документом, регламентирующим:

- порядок обращения Пациентов;
- права и обязанности Пациентов;
- порядок оказания медицинских услуг;
- правила поведения Пациентов и посетителей;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций;
- порядок получения информации о состоянии здоровья Пациента;
- ответственность за нарушение Правил.

1.2. Правила разработаны в целях создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациентам своевременной качественной медицинской помощи в соответствии с внутренними нормативно-правовыми актами Общества и действующим законодательством Российской Федерации, включая:

- Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- постановление Правительства РФ от 11.05.2023 № 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. № 1006»;

- стандарты первичной медико-санитарной помощи и порядки оказания медицинской помощи, утвержденные приказами Министерства здравоохранения Российской Федерации; клинические рекомендации;

- приказ Минздрава России от 23.11.2021 № 1089н «Об утверждении Условий и порядка формирования листков нетрудоспособности в форме электронного документа и выдачи листков нетрудоспособности в форме документа на бумажном носителе в случаях, установленных законодательством Российской Федерации»;

- приказ Минздравсоцразвития России от 23.04.2012 № 390н «Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи»;

- приказ Минздрава России от 31.07.2020 № 785н «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности».

1.3. Правила обязательны для всех Пациентов и посетителей, а также третьих лиц, обратившихся в Общество.

1.4. Правила доступны для всеобщего ознакомления на информационных стендах, а также на сайте Общества <https://www.scz.ru> в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2. Порядок обращения Пациентов

2.1. Организация предварительной записи Пациентов на прием к специалистам осуществляется:

- при личном визите – при обращении к любому сотруднику регистратуры;
- при обращении в контактный центр Общества по многоканальным телефонам: **8 (495) 280-82-00; 8 (495) 645-00-54** в режиме работы Общества;
- через форму заявки на сайте Общества <https://www.scz.ru> (далее – сайт Общества);
- через личный кабинет Общества <https://lk.scz.ru> (далее – личный кабинет);
- через мобильное приложение Общества для iOS и Android (далее – мобильное приложение).

2.2. Дату и время планового приема Пациент выбирает из имеющихся свободных талонов. При записи на плановый прием Пациент обязан предоставить сотруднику регистратуры или оператору контактного центра номер контактного телефона для обратной связи.

2.3. Пациенты с острой патологией записываются к врачу - специалисту в день обращения на ближайшее свободное время, при этом врач оказывает необходимый объем медицинской помощи (терапевтической или хирургической). При необходимости продолжения лечения запись осуществляется в плановом порядке. При необходимости госпитализации Пациента врачом или сотрудниками службы по работе с клиентами организуется вызов бригады скорой помощи с последующей госпитализацией.

2.4. В случае опоздания или невозможности явиться на плановый прием Пациент обязан заблаговременно предупредить об этом оператора контактного центра, отменить прием в личном кабинете.

2.5. В случае опоздания Пациента на прием более чем на 10 минут, сотрудник регистратуры имеет право перенести время приема на ближайшее свободное время или записать пациента на прием на другую дату.

2.6. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача (медицинского работника) и других чрезвычайных обстоятельствах, оператор контактного центра предупреждает об этом Пациента по телефону, оставленному Пациентом, и по согласованию с Пациентом переносит прием на ближайшее свободное время.

2.7. Пациенты, обратившиеся в регистратуру с целью планового обследования без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врача (медицинского работника) свободного времени в расписании. При отсутствии данного условия предлагается Пациенту выбрать удобное время приема в другой день.

2.8. Для оформления необходимых медицинских документов на плановый прием Пациент является в регистратуру не менее, чем за 15 минут до назначенного времени.

2.9. При первичном и повторных обращениях в регистратуру Пациент обязан предоставить документ, удостоверяющий личность.

2.10. При первичном обращении в регистратуру Пациент предоставляет документ, удостоверяющий личность, и всю необходимую информацию для оформления медицинской карты амбулаторного больного (форма 025/у-04).

Медицинская карта на руки Пациентам не выдается, вынос медицинской карты без письменного согласия главного врача не допускается. Оформление протокола приема Пациента ведется врачами в медицинской информационной системе (далее – МИС).

2.11. При первичном обращении в регистратуру в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации Пациент предоставляет сотруднику регистратуры необходимую информацию и подписывает договор на оказание медицинских услуг, согласие на обработку персональных данных, информированное согласие на медицинские вмешательства в соответствии с перечнем вмешательств, утвержденных приказом Минздравсоцразвития России от 23.04.2012 № 390н.

2.12. Сотрудник регистратуры отмечает посещение Пациента в МИС и распечатывает бланк направления (реестр, маршрутный лист) с указанием номера кабинета, ФИО врача (медицинского работника). Пациент ожидает время приема в холлах Общества. В медицинский кабинет Пациент проходит после того, как погаснет красная лампочка над дверью кабинета и загорится зеленая.

2.13. При задержке планового приема врачом (медицинским работником) более, чем на 10 минут по объективным, не зависящим от лечащего врача (медицинского работника) обстоятельствам, Пациенту предлагается:

- прием в назначенное время у другого свободного специалиста;
- прием в назначенный день с отсрочкой на время задержки у своего лечащего врача (медицинского работника);
- перенос приема на другой день.

3. Права и обязанности Пациентов

3.1. Пациент имеет право на:

- выбор врача;
- диагностику и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи;
- письменное обращение к лечащему врачу с просьбой об организации и проведении консилиума врачей;
- выбор лиц, которым в интересах Пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту персональных данных; сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- другие права в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- внесение предложений по улучшению работы.

3.2. Пациент обязан:

- при обращении в Общество представить документ, удостоверяющий личность (касается всех пациентов и законных представителей Пациентов);
- ознакомиться и подписать договор на оказание медицинских услуг, информированное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства, согласие на обработку персональных данных;
- соблюдать настоящие Правила оказания медицинских услуг;
- оплатить услуги в порядке, установленном договором об оказании медицинских услуг и настоящими Правилами;
- посещать медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы и назначенным временем приема;
- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности;
- проявлять в общении с работниками Общества такт, уважение и доброжелательность;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим Пациентам, соблюдать очередность записи на прием к врачу;

- не предпринимать действий, способных нарушить права других Пациентов и работников Общества;
- соблюдать санитарно-противоэпидемический режим;
- оформлять в письменной форме 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 госпитализации;
- бережно относиться к имуществу Общества;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Общества.

4. Порядок оказания медицинских услуг

4.1. Пациент на приеме сообщает лечащему врачу (медицинскому работнику) всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий; информирует о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях и противопоказаниях.

4.2. После получения информации от лечащего врача (медицинского работника) о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи Пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства на врачебные манипуляции и процедуры, не предусмотренные приказом Минздравсоцразвития России от 23.04.2012 года № 390н. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства.

4.3. По окончании приема Пациенту на руки в распечатанном виде лечащим врачом выдаются рекомендации по лечению.

4.4. При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения Пациент немедленно информирует об этом лечащего врача (медицинского работника).

4.5. Пациент не вправе вмешиваться в действия лечащего врача (медицинского работника), осуществлять иные действия, нарушающие процесс оказания медицинской помощи.

4.6. Нахождение сопровождающих лиц в медицинском кабинете допускается в исключительных случаях только с разрешения лечащего врача (медицинского работника) и при условии выполнения всех его указаний.

4.7. В случае, если отсутствует риск жизни и здоровью Пациента, лечащий врач по согласованию с заведующим отделением имеет право отказаться от наблюдения и лечения Пациента при несоблюдении Пациентом настоящих Правил оказания медицинских услуг, а также, если желаемое Пациентом лечение не соответствует требованиям стандартов и технологий и в результате вмешательства может вызвать нежелательные последствия для Пациента.

5. Правила поведения Пациентов и посетителей

5.1. Пациентам и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- находиться в служебных помещениях Общества без разрешения администрации Общества;
- курить на лестничных площадках, в холле и других помещениях Общества;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверьми;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт;
- находиться в помещениях Общества в верхней одежде и грязной обуви;
- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Общества;
- являться на прием в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении.

В случае, если отсутствует риск для жизни и здоровья Пациента Пациент удаляется из помещений Общества сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов;

- вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам Общества, громко и вызывающе выражать свои эмоции;

- осуществлять видео и аудиозапись сотрудника Общества без его предварительного согласия.

6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

6.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций Пациент (законный представитель Пациента) имеет право непосредственно обратиться к заведующему отделением, заместителю главного врача по медицинской части, заместителю главного врача по контролю качества оказания медицинской помощи, главному врачу. Замечания, жалобы, предложения, отзывы о работе Общества Пациенты могут оставить в Книге жалоб и предложений, которая находится на стойке регистратуры, на сайте Общества, в личном кабинете, мобильном приложении.

6.2. Рассмотрение письменных обращений проводится в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации и локальными нормативно-правовыми актами Общества.

6.3. Ответ на письменное обращение направляется по адресу (почтовому или электронному), указанному в обращении.

7. Порядок получения информации о состоянии здоровья Пациента

7.1. Информация о состоянии здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи предоставляется Пациенту (законному представителю Пациента) лечащим врачом в доступной для него форме по его желанию. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Пациенту против его воли.

7.2. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

7.3. Пациент имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья копии медицинских документов.

7.4. Пациент имеет право в личном кабинете /приложении Общества ознакомиться с результатами лабораторных и инструментальных исследований, историей посещений, назначениями врачей. Для этого необходимо обратиться в медицинскую регистратуру, подписать согласие на передачу медицинских данных в личный кабинет и получить код активации. Список лабораторных исследований, выгружаемых в личный кабинет, необходимо уточнять у оператора лаборатории.

7.5. Пациент имеет право получить медицинскую информацию (результаты анализов, диагностических исследований, протоколов приема) на адрес электронной почты. Для этого при обращении в медицинскую регистратуру необходимо заполнить п. 1 «Согласия на обработку персональных данных и разглашений сведений, составляющих врачебную тайну, Обществом», а также, при обращении к оператору лаборатории подписать согласие на передачу персональных данных (документов) и сведений, составляющих врачебную тайну, по открытым (незащищенным) каналам связи (сети Интернет).

7.6. Разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам допускается только с письменного согласия Пациента или его законного представителя за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

8. Ответственность за нарушение Правил

8.1. Пациент несет ответственность за несоблюдение настоящих правил, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

8.2. В случае нарушения Пациентами и иными посетителями настоящих правил сотрудники и охрана Общества вправе делать им соответствующие замечания, отказывать в оказании медицинской помощи при отсутствии риска для жизни и здоровья Пациента, обращаться в правоохранительные органы, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством российской Федерации.

8.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам Общества, другим Пациентам и посетителям, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации и материального ущерба Обществу, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

Генеральный директор



Н.А. Хлевнюк