**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА**

**ООО «КАНТРИ-МЕД»**

**ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ**

Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления в ООО «КАНТРИ-МЕД» платных медицинских услуг, разработанных в соответствии с федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон), Законом от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", иными нормативными актами (далее – Правила) ООО «КАНТРИ-МЕД» (далее – Медицинский центр или МЦ). Предоставление МЦ платных медицинских услуг осуществляется на основании Федерального закона, Лицензии № Л041-01162-50/00351680 от 07.07.2020 Министерства здравоохранения Московской области.

Выбирая (путем оформления договора и информированного согласия) получение платных медицинских услуг, пациент подтверждает согласие на получение платных медицинских услуг, а также возможность и готовность их оплатить. Факт оказания платной медицинской услуги, отсутствие претензий к качеству оказанных медицинских услуг подтверждается подписью пациента в Акте выполненных работ. Цены на платные медицинские услуги устанавливаются в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации. Цены указываются в Прейскуранте, утверждаемом Директором Медицинского центра, копия которого вывешена на информационном стенде.

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

 1.1. Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым документом для пациентов и регламентируют порядок обращения пациента в Медицинский центр, содержат права и обязанности пациента, правила поведения в Медицинском центре, порядок выдачи больничных листов, справок, выписок из медицинской документации и распространяют свое действие на всех пациентов, обращающихся за медицинской помощью.

Настоящие Правила обязательны для соблюдения пациентами, а также иными лицами, обратившимися в МЦ, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают :

- Общие положения

- Порядок обращения пациента;

- Права и обязанности пациента;

- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между МЦ и пациентом;

- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

- Порядок выдачи больничных листов, справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

- Правила поведения пациентов и их законных представителей в медицинском центре;

- Меры безопасности в медицинском центре.

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в Медицинском центре.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном планшете в вестибюле Медицинского центра в доступном для пациентов месте. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальных сайтах Медицинского центра:

**www.countrymed.ru.**

1.5. Законными представителями несовершеннолетних посетителей являются их родители или официальные опекуны. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента.

**2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА**

Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых услугах, их стоимости, порядке оплаты и т.д. у администраторов Медицинского центра непосредственно, на нашем сайте или позвонив по телефонам: +7 (498) 319-79-79 +7 (926) 777-04-00

2.1. В Медицинском центре оказывается амбулаторная медицинская помощь.

2.2. Приём по острой боли и другим неотложным ситуациям ведётся по мере высвобождения врача соответствующей специализации. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал Медицинского центра оказывает необходимую медицинскую помощь до прибытия бригады скорой медицинской помощи и направляет пациента в профильное медицинское учреждение.

Врач вправе прервать прием плановых пациентов для оказания экстренной медицинской помощи.

2.3. В случае обращения пациентов в МЦ, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, МЦ передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.4. В случае обращения в МЦ пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациент направляется в инфекционное медицинское учреждение. Лечащий врач оформляет экстренное извещение в территориальную СЭС.

2.5. Прием пациентов врачами МЦ проводится согласно графику. День и время приёма пациент выбирает из имеющихся свободных по согласованию с администратором. При наличии свободного времени у специалиста возможен прием без предварительной записи.

2.6. Прием пациентов на консультацию осуществляется по предварительной записи по телефону, а также с помощью формы записи на сайте или при обращении на ресепшен к администратору.

Режим работы МЦ :

- Прием специалистов с понедельника по воскресенье с 9.00 до 20.00 часов.

- Забор лабораторных анализов

-с понедельника по пятницу: с 8.00 до 16.00 часов;

-в выходные и праздничные дни с 08.00 до 12.00 часов

2.7. При первичном обращении с пациентом или его законным представителем заключается договор о предоставлении медицинских услуг. Пациент предупреждается о возможности получения медицинской помощи в других ЛПУ в рамках базовой программы обязательного медицинского страхования и государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, утверждаемой Правительством Российской Федерации. В случаях отказа от подписания договора и добровольного информированного согласия на медицинское вмешательство медицинский центр вправе отказать пациенту в приеме. Предварительно ознакомиться с текстом договора на оказание платных медицинских услуг можно у администратора на ресепшене.

2.8. При первичном обращении пациента в МЦ заводится медицинская карта, для оформления которой 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 свидетельства о рождении, СНИЛС (для оформления больничного листа). Пациент подписывает Согласие на обработку персональных данных и информированное добровольное согласие на формирование листка нетрудоспособности в форме электронного документа.

2.9. Медицинская карта пациента является собственностью медицинского центра и хранится в картотеке медицинского центра.

2.10. МЦ осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора, в связи с чем, в соответствии со ст.6 ФЗ « О персональных данных», МЦ обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

2.11. В случае необходимости пациент может быть направлен в другое медицинское учреждение для проведения специальных исследований, процедур или операций. В этом случае медицинский центр выписывает соответствующее направление и/или медицинское заключение.

2.12. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному номеру телефона, указанному пациентом.

2.13. Накануне визита администратор напоминает пациенту о времени приема. Если пациент не может явиться на прием в назначенное время, ему следует заранее, но не менее чем за 1 час до приема, предупредить об этом администратора по телефонам клиники. Медицинский центр не несет ответственности за невозможность предупредить пациента об изменениях в приеме из-за выключенного телефона, из-за неверно указанного телефонного номера или в случае, если пациент не отвечает на звонок.

Медицинский центр не отправляет sms-оповещения и сообщения по электронной почте в целях соблюдения конфиденциальности посещения пациентом клиники.

2.14. Пациенту следует прибыть в клинику за 15 минут до приема для надлежащего оформления документов и своевременного начала приема.

2.15. При опоздании пациента на прием более чем на 15 минут, в целях создания благоприятных условий для других пациентов, врач или администратор имеет право перенести прием на другое время и дату, согласованные с пациентом и с лечащим врачом. Прием может быть осуществлен вне плана (не по расписанию) если есть свободное «окно».

2.16. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

2.17. Услуги МЦ являются платными. Оплата услуг осуществляется в кассе центра как за наличный расчет, так и с помощью банковской карты. Оплата оказанных услуг производится в рублях. Цены и структура прейскуранта могут корректироваться.

2.18. Пациент оплачивает лечение после каждого приёма у врача за проделанные в данное посещение манипуляции по расценкам, указанным в прейскуранте, действующем на момент оплаты. Если у пациента имеется долг за оказанные услуги, медицинский центр оставляет за собой право отказать в оказании медицинских услуг до полного погашения долга. Последующее оказание медицинских услуг Пациенту оказывается при 100% предоплате.

2.19. Общая стоимость лечения определяется согласно перечню оказанных услуг. Предварительная сумма, необходимая для проведения лечения является приблизительной сметой и может корректироваться в зависимости от результатов, полученных в ходе проведения дополнительных диагностических процедур, при изменении общего состояния здоровья пациента.

2.20. Лечащий врач может отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях несоблюдения пациентом правил внутреннего распорядка медицинского центра, а также, если это лечение не соответствует требованиям технологий, может вызвать нежелательные последствия или в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого пациентом вмешательства.

**3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

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

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

3.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

3.1.3. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

3.1.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;

3.1.5. Перевод к другому лечащему врачу;

3.1.6. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

3.1.7. Пациент вправе получить от лечащего врача всю интересующую его информацию о состоянии своего здоровья; о предполагаемом обследовании, применяемых методах диагностики и лечения и/или хирургическом вмешательстве. Также пациент определяет круг третьих лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

3.1.8. Пациент или его законный представитель имеет право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения, за исключением случаев, предусмотренных законом. При отказе от медицинского вмешательства гражданину или его законному представителю в доступной для него форме разъясняются возможные последствия. Отказ от медицинского вмешательства с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации и подписывается гражданином либо его законным представителем, а также медицинским работником.

3.1.9. Обращение с жалобой к должностным лицам МЦ, а также в контролирующие и/или надзирающие органы или в суд;

3.1.10. Сохранение работниками МЦ 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.

3.1.12. Возмещение вреда в соответствии со статьей 98 Федерального закона в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи;

3.2. Пациент обязан:

3.2.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

3.2.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью;

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

3.2.4. Перед проведением инвазивного вмешательства пациент обязан подписать добровольное информированное согласие, предварительно изучив его текст.

3.2.5. 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; Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.

3.2.6. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;

3.2.7. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи. Не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

3.2.8. Соблюдать правила внутреннего распорядка МЦ;

3.2.9. Пациент обязан соблюдать настоящие правила (ст. 27 п.3 Федерального закона № 323 ФЗ).

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

 4.1. Категорически запрещается:

- распитие спиртных напитков, курение на территории, а также в любых помещениях МЦ;

- явка на прием к врачу в алкогольном, наркотическом или ином токсическом опьянении;

 - нарушать режим тишины в МЦ (громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми и пр.);

- разговаривать по мобильному телефону во время приема и манипуляций;

- грубить персоналу МЦ или иным лицам, находящимся в МЦ;

- бросать мусор и бахилы на пол.

4.2. При некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, нахождения пациента в алкогольном либо наркотическом состоянии, Медицинский центр оставляет за собой право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев);

4.3. В помещениях МЦ необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну находящеюся в фойе МЦ;

4.4. При входе в МЦ пациент обязан одеть бахилы или переобуться в сменную обувь;

4.5. В холодное время года пациент обязан оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в МЦ далее зоны ресепшена запрещается.

4.6 Медицинский центр не несет ответственность за сохранность вещей, оставленных в гардеробе и других помещениях МЦ.

4.7. Пациент должен соблюдать правила личной гигиены.

4.8. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

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

5.1. В случае нарушения прав, пациент или его законный представитель может обратиться с претензией (жалобой). Обращения могут поступать в МЦ в устной форме, письменной форме (в том числе в виде записей в книге жалоб и предложений), посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

5.2. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи к руководителю медицинской организации, главному врачу или заместителю главного врача по клинико-экспертной работе.

Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить контактные данные: Ф.И.О., номер контактного телефона, домашний адрес, электронную почту.

5.3. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, дается в течение 10 рабочих дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.
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 МЦ ответ направляется в электронном виде
по электронному адресу, указанному пациентом.

5.4. Пациент по всем вопросам, жалобам и предложениям также может обратиться лично к Главному врачу или Директору Медицинского центра. Информацию о времени приема Директора и Главного врача, пациент может получить в регистратуре, по телефону или на сайте Медицинского центра.

5.5. МЦ оставляет за собой право не отвечать на анонимные обращения.

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

 Каждый гражданин имеет право в доступной для него форме получить имеющуюся информацию о состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения.

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами МЦ. 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 не может быть предоставлена гражданину против его воли. В случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину и членам его семьи, если гражданин не запретил сообщать им об этом и (или) не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация

6.2. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и предоставляется лично пациенту, либо его представителю при условии предоставления доверенности от пациента. В этой доверенности может быть определен перечень гражданских прав (в том числе прав пациента), которые от имени доверителя будет осуществлять указанное доверенное лицо.

В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки. В отношении несовершеннолетних пациентов, информация о состоянии их здоровья предоставляется их законным представителям.

6.3. Информация о состоянии здоровья пациента может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ. В остальных случаях, пациент в своем заявлении указывает лиц, которым в соответствии с п.5 ч.5 ст.19 ФЗ от 21.11.2011г. № 323- ФЗ может быть передана информация о состоянии его здоровья.

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

7.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

7.2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности, порядок выдачи которого утвержден приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 29.06.2011 г. № 624н.

7.3. Для оформления больничного листа пациент обязан предоставить МЦ свой паспорт, а также точные данные о месте его работы. Больничный лист оформляется в день обращения пациента.

7.4. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления пациента ему, либо лицу указанному в заявлении пациента, может быть выдана заверенная копия медицинской карты.

7.5. Медицинский центр рассматривает заявление и выдает запрашиваемые пациентом документы в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня подачи им заявления.

**8. МЕРЫ БЕЗОПАСНОСТИ В МЕДИЦИНСКОМ ЦЕНТРЕ**

В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности работников медицинского центра, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях запрещается:

- проносить в здания и служебные помещения Медицинского центра огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

- приходить в Медицинский центр с животными;

- находиться в служебных помещениях Медицинского центра без разрешения;

- курить на территории и у входных дверей медицинского центра;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов и из информационных папок;

- помещать на стендах объявления без разрешения руководства Медицинского центра;

- производить фото- и видеосъемку, аудиозапись без предварительного разрешения руководства Медицинского центра;

- выполнять в помещениях Медицинского учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Медицинского центра в иных коммерческих целях;

- запрещается доступ в здания и служебные помещения Медицинского центра лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из зданий и помещений Медицинского центра сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.