



**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
для пациентов и посетителей
ООО «МЦ «Свобода Движения»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей «МЦ «Свобода Движения» (далее – «Правила») являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение граждан во время нахождения в медицинском центре «МЦ «Свобода Движения» (далее – «медицинский центр»).

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации (ст. 41);
- Гражданским кодексом РФ (глава 39, ст. 779–783; ст. 10; ст. 1064);
- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления платных медицинских услуг»;
- Приказом Минздрава РФ № 789н (о порядке предоставления медицинских документов);
- действующими санитарными правилами и нормами (СанПиН);
- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также приказами и распоряжениями генерального директора ООО «МЦ «Свобода Движения».

1.3. Настоящие Правила обязательны для пациентов, законных представителей, сопровождающих лиц, посетителей, иных лиц, находящихся на территории медицинского центра.

1.4. Настоящие Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества, установления и обеспечения соблюдения лечебно-охранительного режима.

1.5. При обращении в медицинский центр пациенты и посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами, а медицинский центр обязан разместить Правила в месте, доступном для такого ознакомления.

1.6. Медицинский центр осуществляет деятельность на основании лицензии на медицинскую деятельность № Л041-01137-77/00327077 от 27.10.2020г. выданной в соответствии со ст. 12 Федерального закона № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности».

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

2.1. Пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- получение медицинских услуг в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- получение информации о состоянии своего здоровья;
- отказ от медицинского вмешательства;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании медицинской помощи.

2.2. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы медицинского центра;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим пациентам;
- своевременно являться на прием;
- предоставлять достоверную информацию о состоянии своего здоровья;
- выполнять медицинские предписания и рекомендации врача;
- соблюдать санитарные и противопожарные требования.

3. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

3.1. В целях получения медицинских услуг пациент обращается в регистратуру медицинского центра, которая осуществляет запись пациентов на прием к врачу либо по телефону: 8(495)106-08-81, а также через сайт медицинского центра <https://mcsvoboda.ru/>.

3.2. При первичном обращении в медицинский центр в регистратуре оформляется и заключается с пациентом договор оказания платных медицинских услуг, оформляется согласие на обработку персональных данных, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство.

3.2.1. Для оформления необходимых документов пациенту рекомендуется явиться в медицинский центр не менее чем 15 минут до назначенного времени приема врача и представить в регистратуру следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт);
- документ, подтверждающий полномочия представителя, и документ, удостоверяющий личность представителя (паспорт) - в случае обслуживания лица, недееспособного или ограниченного в дееспособности, а также лица, действующего через представителя по доверенности;

3.3. Несоввершеннолетние пациенты до 15 лет обязаны находиться в медицинском центре исключительно в сопровождении родителей или законных представителей. Пациенты старше 15 лет могут посещать медицинский центр могут самостоятельно, при этом родители или законные

представители должны быть уведомлены о приёме и согласны с процедурой оказания медицинской помощи.

3.4. В случае опоздания пациента более чем на 15 минут медицинский центр вправе:

-сократить продолжительность приема с обязательным предварительным уведомлением пациента, если такое сокращение не повлечет ухудшения качества оказываемой медицинской помощи;

-перенести прием на другое свободное время в тот же день либо на иную дату по согласованию с пациентом;

-при отсутствии возможности переноса в текущий день — предложить запись на ближайшую доступную дату.

3.5. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, а также в случае задержки приема врачом более 15 минут по объективным, не зависящим от врача обстоятельствам, медицинский центр (регистратура) предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактной информации, предоставленной пациентом при записи на прием, а при явке пациента ему предлагается перенести время приема на другой день, либо лечение в назначенное время у другого свободного специалиста.

3.6. Пациент ожидает время приема в холле медицинского центра. В кабинет врача пациент проходит только по приглашению врача/ менеджера по клиентскому сервису/медицинской сестры.

3.7. Пациент сообщает врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий; информирует о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакций и противопоказаний.

3.8. Пациент обязан ознакомиться с рекомендованным врачом планом лечения и при согласии с ним добросовестно его соблюдать.

3.9. Пациент не вправе вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.

3.10. Врач имеет право отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях несоблюдения пациентом настоящих Правил, а также, если это лечение не соответствует требованиям стандартов и технологий, может вызвать нежелательные последствия или в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого пациентом вмешательства.

4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ИНФОРМАЦИИ

4.1. Информация о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья гражданина, диагнозе его заболевания и иные сведения, полученные при его обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

4.2. С письменного согласия гражданина или его законного представителя допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения пациента, проведения научных исследований, их опубликования в научных изданиях, использования в учебном процессе и в иных целях.

4.3. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия гражданина или его законного представителя допускается в случаях, прямо предусмотренных действующим законодательством.

4.4. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать копии документов отражающие состояние здоровья и выписки из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

4.5. Информация, составляющая врачебную тайну, может быть предоставлена в устной или письменной форме. При этом не допускается предоставление информации по телефону.

4.6. Обсуждение состояния пациента и диагноза его заболевания с родственниками пациента может происходить либо в присутствии пациента, либо без его участия с письменного разрешения пациента с указанием конкретных лиц, которым такая информация может быть предоставлена.

5. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ НА ТЕРРИТОРИИ МЕДИЦИНСКОГО ЦЕНТРА

- находиться в верхней одежде.

- курить;

- распивать спиртные напитки; употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества; появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;

- проносить в медицинский центр огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- запрещается оставлять ребенка без присмотра на пеленальном столике;

- оставлять и хранить на территории медицинского центра предметы, запрещенные к хранению;

- оставлять без присмотра личные вещи;

- причинять вред имуществу медицинского центра и иных лиц;

- запрещается пользоваться мобильными телефонами в кабинетах;

- посещение специализированных врачебных кабинетов с несовершеннолетними детьми, а также оставлять детей без присмотра на территории медицинского центра;
 - находиться в служебных помещениях медицинского центра без разрешения администрации медицинского центра;
 - изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок, выносить документы, полученные для ознакомления;
 - размещать на территории медицинского центра объявления, рекламу без разрешения администрации медицинского центра; выполнять функции торговых агентов, представителей и находиться на территории медицинского центра в иных коммерческих целях;
- проводить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации медицинского центра:
- пользоваться служебными телефонами медицинского центра, а также оргтехникой (копировальный аппарат, сканер, принтер и т.д.) в личных целях;

6. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

6.1. В целях рассмотрения и решения вопросов, пожеланий, заявлений, требований, претензий, жалоб и иных обращений, связанных с оказываемыми медицинским центром услугами, любой гражданин вправе обратиться в медицинский центр в устной форме (при личном обращении) или в письменной форме путем направления соответствующего письма.

6.2. При личном обращении гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт). Ответ на такое обращение с согласия обратившегося лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема уполномоченным представителем медицинского центра. В остальных случаях ответ дается в письменной форме.

6.3. В своем письменном обращении гражданин должен указать свои фамилию, имя, отчество (желательно полностью), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, изложить суть обращения, поставить личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

6.4. Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующими нормативными правовыми актами и внутренними актами медицинского центра. Регистрация письменных обращений производится по адресу местонахождения медицинского центра.

6.5. Письменное обращение рассматривается в течение 10 (десяти) дней со дня его регистрации в установленном порядке.

6.6. Ответ на письменное обращение гражданина, поступившее в адрес медицинского центра, направляется по почтовому адресу гражданина, указанному в обращении.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

7.1. Нарушение Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемиологического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

Ответственность представляет собой следствие, в т.ч. юридическое, неисполнения или ненадлежащего исполнения обязанностей, предусмотренных нормами действующего законодательства (незнание которых не освобождает от ответственности), условиями договора, заключенного с пациентом (законным представителем пациента) или заказчиком, и правилами внутреннего распорядка медицинского центра.

7.2. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, 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.

7.3. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил общественного порядка, сотрудники медицинского центра вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

7.4. В случае злоупотребления пациентом принадлежащими ему правами в ущерб законным интересам других лиц (ст. 10 Гражданского кодекса РФ), а также в случае причинения материального ущерба медицинскому центру (ст. 1064 Гражданского кодекса РФ) пациент несет имущественную ответственность перед медицинским центром.

7.5. В случае ущемления пациентом (законным представителем пациента) человеческого достоинства, распространении сведений, порочащих деловую репутацию медицинского и обслуживающего персонала, медицинского центра (ст. 1100 и 1101 Гражданского кодекса РФ), работники медицинского центра и непосредственно медицинский центр вправе предъявить требования к пациенту о компенсации морального вреда.