

УТВЕРЖДАЮ
Директор
Общества с ограниченной ответственностью
«ЗВЕЗДА-МЕД», «ЗВЕЗДА», ООО «ЗВЕЗДА-ЭКСПЕРТ»,
«Академия здоровья и красоты «ЗВЕЗДА»
(ООО «ЗВЕЗДА-МЕД», ООО «ЗВЕЗДА»,
ООО«АЗиК «ЗВЕЗДА», ООО «ЗВЕЗДА-ЭКСПЕРТ»)
А.Р. Уразманов

_____ 2021 г.

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО
РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ
Сети медицинских центров «ЗВЕЗДА»**

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ Сети медицинских центров «ЗВЕЗДА»

Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - «Правила») разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации с целью качественного оказания платных медицинских услуг населению (пациентам) ООО «ЗВЕЗДА-МЕД», ООО «ЗВЕЗДА», ООО «АЗиК «ЗВЕЗДА», ООО «ЗВЕЗДА-ЭКСПЕРТ» (далее – «МЦ «ЗВЕЗДА») создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

ООО «ЗВЕЗДА-МЕД» расположено по адресу: г. Казань, ул. К. Маркса, д. 46 (юридический адрес: 420015, г. Казань, пр. К. Маркса, д. 46, пом.1000), имеет лицензию на осуществление медицинской деятельности № ЛО-16-01-007309 выданную Министерством здравоохранения Республики Татарстан «21» декабря 2018 г.

ООО «ЗВЕЗДА» расположено по адресам: г. Казань, ул. Космонавтов, д. 16 и г. Казань, ул. Фрунзе, д. 17 (юридический адрес: 420015, г. Казань, пр. К. Маркса, д. 46), имеет лицензию на осуществление медицинской деятельности № ЛО-16-01-006678 выданную Министерством здравоохранения Республики Татарстан «28» февраля 2018 г.

ООО «Академия здоровья и красоты «ЗВЕЗДА» расположено по адресу: г. Казань, ул. Чистопольская, д. 38 (юридический адрес: 420015, г. Казань, пр. К. Маркса, д. 46, пом.8), имеет лицензию на осуществление медицинской деятельности № ЛО-16-01-007120 выданную Министерством здравоохранения Республики Татарстан «29» августа 2018 г.

ООО «ЗВЕЗДА-ЭКСПЕРТ» расположено по адресу: г. Казань, ул. К. Маркса, д. 46 (юридический адрес: 420015, г. Казань, пр. К. Маркса, д. 46, пом.5), имеет лицензию на осуществление медицинской деятельности № ЛО-16-01-003721 выданную Министерством здравоохранения Республики Татарстан «22» октября 2014 г.

МЦ «ЗВЕЗДА» предоставляет платные медицинские услуги в соответствии с перечнем работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности.

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациента в МЦ «ЗВЕЗДА», а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и МЦ «ЗВЕЗДА».

1.2. Настоящие Правила обязательны для исполнения пациентами, персоналом, а также иными лицами, находящимся я в МЦ «ЗВЕЗДА» или на его территории.

1.3. Настоящие Правила включают:

- порядок обращения пациентов в МЦ «ЗВЕЗДА»;
- права и обязанности пациента;
- права и обязанности работников МЦ «ЗВЕЗДА»;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между МЦ «ЗВЕЗДА» и пациентом;

- порядок получения информации о состоянии здоровья пациента;
- график работы МЦ «ЗВЕЗДА» и часы приема руководства МЦ «ЗВЕЗДА»;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядок их оказания.

1.4. Настоящие Правила в наглядной и доступной форме доводятся МЦ «ЗВЕЗДА» до сведения пациентов.

2. Порядок обращения пациентов в МЦ «ЗВЕЗДА»

2.1. Медицинская помощь оказывается гражданам при самостоятельном обращении в МЦ «ЗВЕЗДА» в амбулаторных условиях и в условиях дневного стационара.

2.2. Информацию об МЦ «ЗВЕЗДА» (реквизиты лицензии на осуществление медицинской деятельности, реквизиты Свидетельства о внесении МЦ «ЗВЕЗДА» в ЕГРЮЛ, сведения о структуре МЦ «ЗВЕЗДА» и органах управления и т.д.), контактной информации МЦ «ЗВЕЗДА», контактной информации об органах здравоохранения и органах по надзору в сфере здравоохранения и защиты прав потребителей, перечне оказываемых услугах, специалистах, ценах на услуги, акциях, графике работы специалистов, информацию о подготовке к диагностическим исследованиям, а также информацию о возможности получения пациентами 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, информацию о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) специалистов, в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой медицинской услуги, повлечь за собой невозможность её завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента можно получить в регистратуре в устной форме и наглядно – на информационных стендах, а также в сети интернет: www.starclinic.ru

2.3. Медицинские услуги в МЦ «ЗВЕЗДА» оказываются в соответствии с графиком работы специалистов.

2.4. Запись на прием к специалистам МЦ «ЗВЕЗДА» производится пациентами при личном присутствии или по телефону: 291-00-00 в будние дни с 8.00 до 20.00, в субботу с 8.00 до 16.00, в воскресенье с 8.00 до 15.00.

2.5. При первичном обращении пациента в МЦ «ЗВЕЗДА» на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, которая заполняется, ведется и хранится в МЦ «ЗВЕЗДА» в соответствии с Приказом Минздрава России от 15 декабря 2014 г. N 834н «Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков по их заполнению». В последующем, Карта заполняется на каждое посещение пациента. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из помещения МЦ «ЗВЕЗДА».

2.6. Как правило, срок оказания услуги совпадает с датой и временем обращения пациента к специалисту, согласовывается Сторонами заранее. Однако, срок предоставления услуги может зависеть от длительности лечения, от специфики предоставления той или иной медицинской услуги, общего соматического статуса пациента, остроты клинической ситуации и иных условий. Сроки предоставления услуг могут быть изменены МЦ «ЗВЕЗДА» по согласованию с пациентом.

2.7. МЦ «ЗВЕЗДА» предоставляет платные медицинские услуги при наличии подписанных документов:

- договора на оказание платных медицинских услуг (при подписании договора на предоставление платных медицинских услуг законным представителем пациента, недееспособного гражданина или ребенка до 18 лет, предоставление законным представителем документа, удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего опеку, иного документа обязательно), в соответствии с Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. N 1006;
- информированного добровольного согласия (далее - ИДС), в соответствии с Приказом Минздрава России от 20.12.2012 г. № 1177н «Об утверждении порядка дачи ИДС и отказа от медицинского вмешательства в отношении определенных видов медицинских вмешательств, форм ИДС и форм отказа от медицинских вмешательств»;
- согласия на обработку персональных данных пациента, обрабатываемых МЦ «ЗВЕЗДА» в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- оплаты пациентом за оказываемые / оказанные платные медицинские услуги.

2.8. После заключения договора на оказание платных медицинских услуг и оплаты пациентом услуг, пациенту выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг - контрольно-кассовый чек. При оказании медицинской услуги пациент подписывает Акт оказанных услуг.

3. Права и обязанности пациентов

3.1. Пациент имеет право на:

- 1) выбор врача и выбор медицинской организации;
- 2) профилактику, диагностику, лечение, в условиях, соответствующих санитарногигиеническим требованиям;
- 3) получение консультаций врачей-специалистов по предварительной записи, а в неотложных состояниях (кровотечение, сильные боли, высокая температура, высокое А/Д и т.п.) без записи и вне очереди.
- 4) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 5) 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, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 6) защиту сведений, составляющих врачебную тайну и персональные данные;
- 7) отказ от медицинского вмешательства;
- 8) отказ от полного обследования и лечения, утвержденного медико-экономическими стандартами,
- 9) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи.

3.2. Пациент обязан:

- соблюдать внутренний распорядок работы МЦ «ЗВЕЗДА»;
- приходить на прием в назначенное время;
- заблаговременно сообщать об отмене приема;
- соблюдать тишину, чистоту, порядок, личную гигиену;
- пользоваться сменной обувью, либо бахилами;
- оставлять верхнюю одежду в гардеробе;

- соблюдать требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- бережно относиться к имуществу МЦ «ЗВЕЗДА»;
- оплачивать медицинскую услугу в соответствии с Прейскурантом на оказание платных медицинских услуг МЦ «ЗВЕЗДА»;
- оформлять договор на оказание платных медицинских услуг;
- оформлять согласие на обработку персональных данных;
- оформлять отказ или согласие на проведение медицинского вмешательства;
- 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;
- выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение необходимых для этого сведений;
- соблюдать режим лечения;
- предоставлять 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 и т.п.;
- сотрудничать с лечащим врачом (и прочим медицинским персоналом) на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

3.3. В помещениях МЦ «ЗВЕЗДА» запрещается:

- находиться в верхней одежде;
- находиться без сменной обуви или бахил;
- ставить детей на подоконники, пеленальные столы, стулья и банкетки для сидения;
- громко разговаривать, шуметь;
- пользоваться сотовым телефоном на приеме;
- курить в зданиях и помещениях МЦ «ЗВЕЗДА», в соответствии с пп.2 п.1 ст. 12 Федерального закона от 23.02.2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;
- распивать спиртные напитки, употреблять наркотические и токсические средства;
- появляться в состоянии алкогольного и наркотического опьянения (за исключением случаев когда пациент нуждается в оказании экстренной и неотложной медицинской помощи).

4. Права и обязанности работников МЦ «ЗВЕЗДА»

4.1. Специалисты МЦ «ЗВЕЗДА» имеют право отказать в приеме пациенту в случае неадекватного, агрессивного и вызывающего поведения, в случае алкогольного и наркотического опьянения, если состояние пациента не угрожает его жизни.

4.2. Специалисты МЦ «ЗВЕЗДА» имеют право от пациента на получение достоверной информации о состоянии здоровья пациента: перенесенных заболеваниях, наследственных и генетических болезнях, аллергических реакциях, судорожных припадках, оперативных вмешательствах, склонности к кровотечениям, необычной реакции на боль, о приеме в настоящее время любых медикаментозных средств и др.

5. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и МЦ «ЗВЕЗДА»

5.1. К числу наиболее типичных конфликтных ситуаций в сфере медицинской помощи относятся: - оказание пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических и реабилитационных мероприятий); - нарушения в работе учреждения здравоохранения, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций); - нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.

5.2. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обратиться с жалобой непосредственно к директору МЦ «ЗВЕЗДА», главному врачу или иному лицу МЦ «ЗВЕЗДА».

5.3. Претензия (жалоба) подается в письменном виде, с живой подписью пациента, датой написания, контактной информацией пациента на имя директора МЦ «ЗВЕЗДА» Уразманова А.Р. Свой отзыв пациент может написать также в книге отзывов и предложений.

5.4. Претензия (жалоба) должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учебы), контактный телефон. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены. В случае необходимости немедленного реагирования можно обращаться к директору МЦ «ЗВЕЗДА».

5.5. Ответ пациенту на Претензию (жалобу) предоставляется в письменном виде в течение 10 календарных дней, начиная со следующего дня подачи претензии (жалобы).

5.6. В спорных случаях пациент также может обратиться с жалобой в Министерство здравоохранения РТ по адресу: г. Казань, ул. Островского, д.11/6, тел. +7(843) 231-79-20; 231- 79-87, в Территориальный орган Росздравнадзора по РТ по адресу: г. Казань, ул. Нариманова, д. 63, тел. +7(843) 292-54-37, в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по РТ по адресу: г. Казань, ул. Большая Красная, д. 30, тел. +7(843) 236-94-11, а также в иные органы исполнительной и судебной власти.

6. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

6.1. 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 в доступной для него форме.

6.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении несовершеннолетних лиц и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

6.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация в ИДС.

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

6.5. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и/или выписки из медицинских документов.

7. График работы МЦ «ЗВЕЗДА» и часы приема руководства МЦ «ЗВЕЗДА»

7.1. Режим работы МЦ «ЗВЕЗДА» по адресу:

1) г. Казань, ул. К. Маркса, 46.

Понедельник – пятница: с 7.00 до 20.00;

Суббота – с 7.00 до 16.00;

Воскресенье – с 8.00 до 15.00.

2) г. Казань, ул. К. Маркса, 46 (отделение ПМО).

Понедельник – пятница: с 8.00 до 17.00;

Суббота – выходной;

Воскресенье – выходной.

3) г. Казань, ул. Чистопольская, 38.

Понедельник – пятница: с 7.00 до 20.00;

Суббота – с 7.00 до 16.00;

Воскресенье – выходной.

4) г. Казань, ул. Космонавтов, 16.

Понедельник – пятница: с 7.00 до 20.00;

Суббота – с 8.00 до 15.00;

Воскресенье – выходной.

5) г. Казань, ул. Фрунзе, 17.

Понедельник – пятница: с 7.00 до 20.00;

Суббота – с 8.00 до 16.00;

Воскресенье – выходной.

Изменение графика и режима работы МЦ «ЗВЕЗДА» в праздничные и выходные дни определяются в соответствии с нормами Трудового кодекса РФ, производственного календаря, Указами Президента РТ, др., а также приказами Директора МЦ «ЗВЕЗДА».

7.2. Прием граждан главным врачом осуществляется:

1) г. Казань, ул. К. Маркса, 46.

Вторник: с 14.00 до 16.00.

2) г. Казань, ул. Чистопольская, 38.

Четверг: с 14.00 до 16.00.

2) г. Казань, ул. Космонавтов, 16.

Вторник: с 14.00 до 16.00.

2) г. Казань, ул. Фрунзе, 17.

Четверг: с 10.00 до 12.00.

Прием граждан директором осуществляется по вторникам с 13.00 до 15.00.

8. Информация о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания

8.1. Платные медицинские услуги оказываются МЦ «ЗВЕЗДА» в соответствии с выданной лицензией на осуществление медицинской деятельности. Порядок, сроки, условия оказания платных медицинских услуг определены в Положении об оказании платных медицинских услуг, утвержденным директором МЦ «ЗВЕЗДА»