

УТВЕРЖДЕНЫ
приказом генерального 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»)

**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.

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 в МЦ «ЗВЕЗДА» или на его территории.

1.3. Настоящие Правила включают:

- порядок обращения пациентов в МЦ «ЗВЕЗДА»;
- права и обязанности пациента.

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 о 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». 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);
- информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство;
- согласия на обработку персональных данных пациента;
- 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.

2.9. Медицинские услуги оказываются пациентам в порядке очередности, формируемой на основании предварительной записи, а также при непосредственном обращении пациентов. Время ожидания медицинских услуг, предоставляемых на основании предварительной записи не должно превышать 20 минут с момента, назначенного пациенту (за исключением случаев, когда медицинский работник, который непосредственно должен оказать планируемую услугу, участвует в оказании медицинской помощи другому пациенту в сложном клиническом случае и/или в экстренной форме); время ожидания медицинских услуг, предоставляемых в порядке очередности, формируемой на основании непосредственного обращения пациентов, определяется длительностью предоставляемых услуг и количеством пациентов. Учитывая время, необходимое для оформления документации и оплаты услуг, пациенту следует обратиться в регистратуру не менее, чем за 10 минут до назначенного времени приема. В случае несвоевременной явки на прием медицинская организация вправе отказать в приеме или сократить время приема.

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 санитарно-гигиеническим требованиям;
- 3) получение консультаций врачей-специалистов по предварительной записи, а в неотложных состояниях (кровотечение, сильные боли, высокая температура, высокое АД 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 согласие на проведение медицинского вмешательства;
- 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»;
- 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).