***УТВЕРЖДАЮ***

**Генеральный** **директор**

**ООО «Областной центр флебологии»**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Казьмина О.И.**

**«03» марта 2024 года**

**ПРАВИЛА**

**внутреннего распорядка для пациентов**

**Общества с ограниченной ответственностью**

**«Областной центр флебологии»**

Администрация и сотрудники  ООО «Областной центр флебологии» рады приветствовать Вас в нашем центре.

Настоящие Правила внутреннего распорядка для Пациентов - это организационно-правовой документ, регламентирующий, в рамках действующего законодательства, поведение Пациентов в ООО «Областной центр флебологии», а так же иные вопросы (порядок обращения, права и обязанности Пациента, порядок разрешения споров, порядок получения информации о состоянии здоровья, порядок выдачи медицинской и иной документации, гарантии и оплата медицинских услуг), возникающие между участниками правовых отношений – Пациентом (и/или Заказчиком) и Центром.

Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»гл.11 ст.84,с Законом РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей» ,Постановлением Правительства РФ от 11.03.2023 №736«Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и Уставом ООО « ОЦФ» в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создание наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом квалифицированного обследования и лечения.

Главным принципом нашей работы является индивидуальный подход и уважение к каждому обратившемуся в Центр.

Убедительно просим Вас выполнять настоящие правила. Только при полном сотрудничестве между персоналом и пациентом возможно достичь положительного результата в лечении.

1. **Порядок обращения пациентов**

ООО «Областной центр флебологии» является частной медицинской организацией, в ней оказывается платная медицинская помощь.

Медицинский Центр с 2020 года участвует в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Пациенты имеют возможность получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в других медицинских организациях, участвующих в реализации указанных программ. Виды медицинской помощи, оказываемые в рамках программы ОМС в ООО «ОЦФ**»**

* Оказание первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по сердечно-сосудистой хирургии;
* Оказание первичной специализированной медико-санитарной помощи в условиях дневного стационара по сердечно-сосудистой хирургии.

Приём пациентов проводится по предварительной записи. Запись на прём к специалисту осуществляется у администраторов Центра **по многоканальному тел.: 8499 408-408-0 или при личном обращении в регистратуру к медицинскому регистратору.**

При наличии свободного времени у специалиста возможен прием без предварительной записи.

Приём в экстренных ситуациях ведется по мере высвобождения врача соответствующей специальности.

Информацию о времени приема врачей ,о порядке предварительной записи к врача, о времени и месте приема руководителя Центра ,пациент может получить в регистратуре у регистратора в устной форме и наглядно с помощью информационных стендов, расположенных в холле учреждения.

Приём пациента осуществляется при предъявлении документа удостоверяющего личность(Паспорт) .При оказании услуг несовершеннолетним (дети до 18лет)-обязательно сопровождение одним из родителей с предъявлением его паспорта и свидетельства о рождении ребенка. Родственники и третьи лица при оказании услуг несовершеннолетнего должны иметь нотариально заверенное согласие родителей или законных представителей. Также документ, удостоверяющий личность предъявляют законные представители недееспособного гражданина.

**При первичном обращении** администраторы Центра, **руководствуясь** **Приказом** Минздрава России от 15.12.2014 **№ 834н** (ред. от 09.01.2018) «Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков по их заполнению», **Постановлением** Правительства РФ от 11.03.2023 г. **№ 736**«Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Федеральным законом **№ 152 – ФЗ** от 27.07.2006 «О персональных данных», **Постановлением** Правительства РФ от 01.11.2012 **№ 1119** «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных», Гражданским кодексом Российской Федерации, **заполняют:**

**• медицинскую карту амбулаторного больного,** в которую вносятся следующие сведения о пациенте:

- фамилия, имя, отчество (полностью);

- пол;

- дата рождения (число, месяц, год);

- место жительства (место пребывания);

- серия и номер паспорта;

- гражданство;

- номер регистрационного свидетельства (для иностранцев);

- реквизиты удостоверения беженца (для беженцев).

**• договор на оказание платных медицинских услуг;**

**• согласие на обработку персональных данных;**

**• информированное Согласие на медицинское вмешательство**.

В случае отказа пациента от предоставления документа,удостоверяющего личность Центр, руководствуясь **пп**. «**б» п.17 Постановления Правительства** РФ от 11 марта 2023 г**. № 736**, а также **ч.5. ст. 84** Закона **№ 323 – ФЗ от 21.11.2011г**. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», **вправе заключить договор на оказание платных медицинских услуг анонимно**. При этом пациент утрачивает право на получение социального вычета по НДФЛ.

Медицинская карта Пациента является собственностью Центра, хранится в Центре, на руки не выдаётся, в кабинет переносится администратором. Рентгеновские снимки, другие результаты обследований являются частью медицинской карты и хранятся в ней.

Договор на оказание платных медицинских услуг, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, отказ от медицинского вмешательства, анкета здоровья. соглашение о расторжении договора на оказание платных медицинских услуг за гражданина признанного недееспособным подписывают его законные представители на основании предъявления соответствующих документов.

Обращаем Ваше внимание, что в целях безопасности Центра ведётся видеонаблюдение.

**2. Стандарты медицинской помощи**

Врачи «Областной центр флебологии» в своей работе руководствуются стандартами, утвержденными Минздравом РФ, в соответствии с федеральным законом **№ 323-ФЗ** **«Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации» (статья 37:** [**«Порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи»**](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_141711/)). Ответственное отношение врачей «Областной Центр Флебологии»» к своей работе не позволяет им делать заключение о состоянии здоровья пациента на основании одних только жалоб и первичного осмотра. **Почему одной только консультации специалиста часто бывает недостаточно? Действительно ли есть необходимость в дополнительных обследованиях?**

Для постановки точного диагноза и назначения схемы лечения специалисту необходима **полная картина состояния Вашего здоровья** на момент посещения нашего Центра.  Все назначения, которые Вы получаете в «Областной Центр Флебология», в том числе направления на анализы и другие диагностические обследования, выполняются в объеме не менее предусмотренного **стандартом Минздрава РФ**. Для постановки, снятия или подтверждения диагноза, назначения лечения или диагностики могут понадобиться дополнительные исследования, которые назначает врач.  Если у Вас есть данные актуальных исследований, полученные в сторонних медицинских организациях, Вы вправе предоставить их на приеме у врача. Все эти меры направлены на то, чтобы с помощью высокоточной и всесторонней диагностики оказать Вам необходимую медицинскую помощь, разработать эффективную и щадящую программу лечения или действенную программу профилактики!

1. **Права и обязанности пациентов**

**Пациент имеет право на:**

* Выбор врача
* Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала
* Обследование, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям
* Облегчение боли, связанной с заболеванием и(или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами
* Сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев предусмотренных законодательными актами
* Добровольное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством
* Получение информации о своих правах и обязанностях, и состоянии своего здоровья, а так же на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья
* Отказ от медицинского вмешательства
* **Пациент обязан:**
* Соблюдать режим Центра
* Соблюдать настоящие правила внутреннего распорядка Центра для пациентов
* Соблюдать правила поведения в общественных местах
* Соблюдать санитарно-эпидемиологический режим (Пациенты и сопровождающие их лица без исключения могут находиться в помещениях Центра только в бахилах и без верхней одежды ,верхнюю одежду оставлять в гардеробе. Приходить в клинику с животными запрещено. )
* Выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом  на всех этапах оказания медицинской помощи
* Уважительно относиться к медицинским работникам и персоналу Центра. Соблюдать этику в общении с персоналом
* Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очерёдность
* Приходить на прём в установленное время. При невозможности явиться в указанное время заблаговременно предупредить администратора Центра. Администраторы подберут для Вас другое удобное время.
* В случае опоздания Пациента на прием Центр вправе перенести прием на другое время и дату, согласованные с Пациентом, так как опоздание одного ущемляет права другого на своевременный и полноценный прием.
* Предоставлять врачу, оказывающему медицинскую помощь, известную и достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесённых и наследственных заболеваниях
* Бережно относиться к имуществу Центра
* При обнаружении источников пожара и иных источников, угрожающих общественной безопасности, Пациент должен незамедлительно сообщить об этом администратору или другому сотруднику Центра
* **Запрещается** приходить в Центр в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения
* **Пациентам запрещено проведение фото- и видеосъемки на территории ООО «Областной Центр Флебологии»** (в том числе на приеме у врача, при проведении манипуляций, процедур, иных вмешательств), дальнейшее использование и обнародование видеозаписи без предварительного письменного согласования с администрацией Центра. Основание: ч. 2 ст. 13.11 Кодекса об административных правонарушениях Российской Федерации, п.1 ст. 152. 1 Гражданского кодекса Российской Федерации.

1. **Порядок разрешения споров**

В случае конфликтных ситуаций, пациент или его представитель имеет право непосредственно обратиться к администрации Центра: генеральному директору и/или главному врачу, лично в часы приёма или обратиться в письменной форме.

Часы приема генерального директора: понедельник–пятница с 9.00-18.00, по предварительной записи у регистратора или по телефону 8-499-408-408-0

- главного врача по предварительной записи по телефону 8 499-408-408-0

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приёма. В остальных случаях дается письменный ответ в течении 10 дней по существу поставленных вопросов.

По вопросам качества медицинской помощи спор между сторонами рассматривается врачебной комиссией Центра.

1. **Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента**

Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, и иными должностными лицами Центра. 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 пациента сообщается членам семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья недееспособных принять осознанное решение, — супруг(ге), а при его (ее) отсутствии – близким родственникам.

В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только на основании предусмотренным законодательными актами.

1. **Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам**

Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, после заявления и в стенах Центра. По требованию пациента ему предоставляются копия медицинской документации.

Копии медицинской документации выдаются в течение 7 дней. При получении пациент оформляет расписку в получении.

Справку для налоговой инспекции для получения возврата подоходного налога за медицинские услуги выдает администратор Центра. Справка выдается в течение 10 дней после обращения при наличии кассовых чеков или квитанций, подтверждающих оплату медицинских услуг. Платежные документы (кассовые чеки) не восстанавливаются. Копии, выписки, справки выдаются родственникам и знакомым только при наличии доверенности, заверенной нотариусом либо иным полномочным должностным лицом.

1. **Оплата**

Общая стоимость лечения определяется врачами медицинского Центра при планировании лечения  в соответствии с Прайсом, установленным ,утвержденным.

Центр информирует Пациента и /или Заказчика о  стоимости работы до её начала.

Расчеты за оказанную медицинскую  помощь могут быть внесены в безналичной форме на расчетный счет Медицинского Центра(банковский терминал), наличными деньгами в кассу .

Оплата медицинских  услуг производится в рублях.