

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ
ООО "Ренессанс-С»**

1. Общие положения

1.1 Правила внутреннего распорядка и условия предоставления медицинских услуг для пациентов (**далее-Правила**) ООО «Ренессанс-С» (**далее-Учреждение**) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в Учреждении, условия предоставления медицинских услуг, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Учреждением.

1.2. Внутренний распорядок определяется приказами и распоряжениями директора Учреждения, настоящими Правилами и иными локальными нормативными актами.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Учреждение или его структурное подразделение, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Настоящие Правила включают в себя:

- порядок обращения пациента в Учреждение и условия предоставления платных услуг;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Учреждением и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- порядок оплаты услуг;
- график работы Учреждения и его должностных лиц;
- порядок оформления и проведения повторных операций ООО «Ренессанс-С» при эстетических дефектах в результате операций.

1.6. Правила внутреннего распорядка и условия предоставления медицинских услуг для пациентов ООО «Ренессанс-С» находятся в доступном для пациентов месте в зоне регистратуры, на сайте Учреждения по адресу: <http://www.terrasomnia.ru> .

2. Порядок обращения пациентов в Учреждение и условия предоставления платных услуг

2.1. Правила записи на прием к специалисту (первичную/повторную консультацию, диагностическое обследование, процедуры или манипуляции).

2.1.1. С целью получения следующих видов медицинской помощи: профилактической, консультативной, лечебно-диагностической, реабилитационной, пациент может обратиться в Учреждение и получить медицинские услуги на платной основе.

2.1.2. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг потребуется

предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни потребителя при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

2.1.3. При невозможности оказания медицинской помощи в экстренном порядке силами исполнителя, исполнитель обязан вызвать бригаду скорой помощи или самостоятельно транспортировать потребителя за счет исполнителя до медицинского учреждения, где ему будет оказана необходимая медицинская помощь. До приезда сотрудников ГУЗ "Станция скорой медицинской помощи" либо частной скорой помощи, пациент ожидает приезда бригады скорой медицинской помощи под наблюдением медицинского персонала.

2.1.4. Медицинская услуга населению осуществляется непосредственно в Учреждении. В Учреждении медицинская услуга оказывается ежедневно с понедельника по субботу с 08.00 до 20.00, в воскресенье с 08.00 до 14.00. Стационар работает круглосуточно.

2.1.5. Информацию о времени приема всех врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема граждан главным врачом, пациент может получить у администраторов регистратуры в устной форме, в наглядной форме на информационных стендах (стойках) Учреждения, на интернет-сайте Учреждения в сети Интернет по электронному адресу <http://terrasomnia.ru>, а также по телефону: (845-2) 25-25-23.

2.1.6. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт). В ООО «Ренессанс-С» при первичном приеме администратором Учреждения на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся сведения о пациенте в соответствии с действующим законодательством. После получения медицинской помощи пациент получает рекомендации по дальнейшему лечению.

2.1.7. Время на прием Пациента врачами Учреждения составляет 30 минут. При проведении консилиумов, совместных консультаций врачами-специалистами, время приема может быть смещено. В случае внезапного заболевания лечащего врача и/или возникновения других чрезвычайных обстоятельств, администратор Учреждения предупреждает об этом пациента при первой возможности по указанному им контактному телефону.

2.1.8. Пациенту необходимо являться на прием к врачу в назначенное время. Если пациент не может прийти в назначенное время, необходимо предупредить об этом администратора Учреждения по телефону: (845-2) 25-25-23. При опоздании пациента на прием более чем на 20 минут Учреждение оставляет за собой право отказать в оказании услуги с предоставлением права получения услуги в другое время. Учреждение оставляет за собой право отказать в предоставлении услуг без объяснения причин пациентам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

2.1.9. Прием с острой болью или другими экстренными показаниями ведется по мере высвобождения соответствующего врача.

2.1.10. Во время первичного осмотра врач устанавливает предварительный диагноз, определяет методы, объем, прогноз лечения и его приблизительную стоимость, о чем информирует пациента. Врач информирует пациента о возможных осложнениях в процессе и после лечения, а также о последствиях при отказе от лечения. Результаты осмотра фиксируются в медицинской карте пациента. Диагностика и лечение осуществляются в соответствии со стандартами и порядками оказания медицинской помощи, утвержденными в установленном порядке федеральными органами исполнительной власти.

Первичный консультативный прием врача-специалиста включает в себя: сбор жалоб и анамнеза, оформление медицинской документации (амбулаторной карты), определение проблемы и (или) наличия заболевания. При наличии необходимых исследований устанавливается диагноз и назначается необходимое лечение; если данных для постановки диагноза недостаточно, определяется план дообследования, а план лечения назначается симптоматически, выдаются рекомендации по режиму и питанию. Окончательный план лечения назначается на повторной консультации.

Повторный (дополнительный) консультативный прием врача-специалиста включает в себя: обсуждение и анализ изменения состояния пациента в динамике, коррекцию (уточнение диагноза), определение тактики дальнейшего лечения (корректируется доза, кратность назначенной терапии, при необходимости возможна замена препарата)

Первичный прием - это первичное обращение к специалисту по поводу получения медицинской помощи в рамках одного заболевания.

Повторный прием - это повторное обращение в течение 1 (одного) года с момента первичного обращения по одному и тому же случаю заболевания. Если с момента первичного обращения к специалисту прошло более 1 (одного) года, прием является первичным.

Уточнить дату своего последнего приема можно у администратора Учреждения.

2.1.11. Лечащий врач по согласованию с главным врачом Учреждения может отказаться от

наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом и лечения пациента главный врач должен организовать замену лечащего врача.

3. Права и обязанности пациентов

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. М 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

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

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от назначенных диагностических мероприятий, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами (на основании отказа от медицинского вмешательства в отношении определенных видов вмешательств);
- обращение с письменной претензией на имя главного врача Учреждения, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками 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;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- получить по письменному запросу документы для получения налоговых вычетов в ИФНС в течение трех рабочих дней;
- получить выписки, копии медицинских документов по письменному запросу на имя главного врача в течение 10 (десяти) рабочих дней;
- пациент имеет право потребовать замены лечащего врача.

3.2. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы учреждения;
- соблюдать настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Ренессанс-С»;
- соблюдать правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-эпидемиологический режим (надевать бахилы при входе в Учреждение, верхнюю одежду оставлять в гардеробе и т.д.);
- для эффективного лечения пациенту необходимо соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять рекомендации и предписания лечащего врача;
- соблюдать рекомендуемую врачом диету;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинским работникам, участвующим в оказании медицинской помощи и другим работникам Учреждения;
- оформлять в письменной форме 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;
- представлять 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 заболеваний;

- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу учреждения;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу;
- соблюдать очередность, не опаздывать на прием;
- входить в кабинет только по приглашению медицинского персонала;
- нахождение в кабинете лиц, сопровождающих пациента, допускается только с разрешения лечащего врача;
- не курить, не распивать спиртные напитки, не употреблять наркотические вещества на территории Учреждения.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Учреждением

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"; Федеральным Законом Российской Федерации "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации от 02.05.2006г. 59-ФЗ.

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Учреждения согласно графику приема граждан, либо в письменном виде.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. 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 приема, о чем делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

4.4. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение; фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица либо должность соответствующего лица; а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.7. При возникновении споров стороны **будут стремиться разрешить сложившуюся ситуацию путем переговоров**. Если согласие не достигнуто, споры рассматриваются в соответствии с действующим законодательством РФ.

4.8. Письменное обращение, поступившее администрации Учреждения, рассматривается в течение **10 рабочих дней**. Письменные обращения (претензии), касающиеся качества оказания платных медицинских услуг рассматриваются врачебной комиссией исполнителя. По результатам рассмотрения письменного обращения (претензии), при взаимном согласии, сторонами подписывается *соглашение о досудебном урегулировании претензии*.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом. Содержит сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ним риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ним риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях. В случае неблагоприятного прогноза информация о состоянии здоровья пациента

сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2. У лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - супругу (ге), а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.

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

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

б. Цена и порядок оплаты услуг

6.1. Стоимость платных медицинских услуг по настоящему договору определяется по прейскуранту, действующему на момент оказания медицинской услуги. Перечень, стоимость и сроки оказания медицинских услуг, согласовываются с заказчиком (приложение № 2 к настоящему договору). Цена договора составляет сумму всех платежей, указанных в приложении №2, которые осуществляет потребитель за оказанные медицинские услуги на протяжении действия настоящего договора.

6.2. Оплата медицинских услуг после заключения с Учреждением договора об оказании платных медицинских услуг осуществляется с согласия потребителя следующими способами:

- путем внесения наличных или безналичных денежных средств в кассу Учреждения по факту оказания медицинской услуги.

- **в форме 100 % предварительной оплаты согласованного перечня медицинских услуг** путем внесения наличных или безналичных денежных средств в кассу Учреждения, либо путем безналичного перечисления денежных средств на р/счет Учреждения.

6.3. В случае отказа потребителя после заключения договора с Учреждением от получения медицинских услуг, **предварительная оплата** ему возвращается за вычетом фактически понесенных исполнителем расходов, связанных с исполнением обязательств по договору.

6.4. В соответствии с Положением о маркетинговой политике в ООО «Ренессанс-С» пациентам могут быть предоставлены скидки на оказание платных медицинских услуг.

7. График работы Учреждения и его должностных лиц

7.1. График работы Учреждения и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Учреждения с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы Учреждения и его должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня, а также рабочие и выходные дни.

7.3. График и режим работы утверждаются главным врачом.

7.4. Прием пациентов главным врачом осуществляется в установленные часы приема по предварительной записи.

7.5. Информацию о графике работы специалистов Учреждения, а также часы приема главного врача можно узнать у администратора в устной форме, в наглядной форме на информационных стендах (стойках) Учреждения, на интернет-сайте Учреждения в сети Интернет по электронному адресу <http://terrasomnia.ru>, а также по телефону: **(845-2) 25-25-23**.

8. Порядок оформления и проведения повторных операций ООО «Ренессанс-С» при эстетических дефектах в результате операций.

8.1. Под «**законченным клиническим случаем**» пластических операций следует понимать время в течение 3-х месяцев от момента проведения операции. В этот период все повторные вмешательства, независимо от причины возникновения эстетического дефекта, выполняются за счет средств учреждения *без взимания дополнительной платы, в рамках бонусной программы пациентам ООО «Ренессанс-С».*

Порядок оформления повторного вмешательства в рамках законченного клинического

случая:

- оперирующий хирург производит обязательное фотографирование пациента перед операцией, в день снятия швов (лонгеты, компрессионного белья, через месяц, два, три месяца после операции);
- пациент в **обязательном порядке** осматривается консилиумом пластических хирургов и выносится решение о необходимости проведения повторного вмешательства и его объеме;
- на пациента заводится история болезни, куда вносятся : все необходимые анализы, заключение консилиума с подписями всех его участников, предоперационный эпикриз, в котором подробно прописывается план предстоящего вмешательства и который подписывается пациентом.

8.2. В случае появления эстетических дефектов в результате операции в период после «законченного клинического случая», их следует поделить на 2 категории:

1 категория.

В случае, когда эстетический дефект обусловлен напрямую некачественно выполненным вмешательством, исправление этого дефекта выполняется за счет учреждения.

2 категория.

Если дефект не является результатом некачественно проведенной операции, а возник в результате биологической особенности тканей (формирование патологического рубца, сдвиг тканей и т. п., корректирующая операция проводится на возмездной основе с предоставлением пациенту 20% скидки от стоимости повторного вмешательства. При несоблюдении пациентом послеоперационных рекомендаций и назначений врача, повлекших за собой формирование дефекта, корректирующая операция выполняется при 100% оплате ее стоимости пациентом.

Порядок оформления повторного вмешательства при 1 и 2 категории дефекта:

- пациент пишет заявление на имя главного врача с указанием претензий;
- назначается консилиум, который осматривает пациента и выносит решение о причине дефекта, его категории, необходимости и возможности повторной операции;
- если пациент отказывается от услуг оперировавшего его ранее хирурга, ему предлагается выбрать другого хирурга клиники;

8.3. Любые корректирующие операции, проводимые пациенту по истечении срока договора (спустя год после первичной операции) проводятся только на возмездной основе со 100% оплатой пациентом стоимости операции по прейскуранту на день повторной операции.