

«26» декабря 2018г.

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ
В ЛЕЧЕБНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ «Matrëshka Plaza»
ООО «КУРОРТЫ ПОВОЛЖЬЯ»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг (далее – Правила) являются организационно-правовым документом для потребителей медицинских услуг (далее - пациентов) и разработаны в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07 февраля 1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативно-правовыми и внутренними актами для применения в **Лечебно – оздоровительных центрах «Matrëshka Plaza» ООО «Курорты Поволжья»** (далее – Санаторий).

Настоящие Правила представляют собой регламент, определяющий порядок обращения пациентов в Санаторий, их права и обязанности, правила поведения в Санатории, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации и т.д., распространяющий свое действие на всех лиц, обращающихся в Санаторий.

Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Санаторий, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.2. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для сотрудников Санатория и его пациентов.

1.3. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде Санатория и на сайте <http://www.matreshkaplaza.com/> в сети «Интернет».

1.4. ООО «Курорты Поволжья» зарегистрировано по юридическому адресу: 443051, Самарская область, г. Самара, ул. Енисейская, 62 А, офис 6.

Свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц (ОГРН 1186313112644).

Адрес фактического осуществления деятельности Лечебно – оздоровительных центров «Matrëshka Plaza»:

- в г. Самара: 443051, Самарская область, г. Самара, ул. Енисейская, 62 А.
- в г. Тольятти: 445051, Самарская область, г. Тольятти, Автозаводский район, ул. Маршала Жукова, дом 8, 1 этаж, ком. №№ 46, 208, 209, 210, 211, 212, 213.
Лицензия на осуществление медицинской деятельности № ЛО-63-01-004599 от 17.04.2018г., выдана Министерством здравоохранения Самарской области (адрес: 443020, г. Самара, ул. Ленинская, д. 73, тел. 8(846) 333-00-16), бессрочная.

1.5. Используемые в настоящем Положении термины применяются в соответствии с их понятиями, определенными Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" и Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг".

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В САНАТОРИЙ. ФОРМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДОК ИХ ОПЛАТЫ.

2.1. Санаторий не участвует в реализации программы и территориальной программы «государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации, проживающим в Самарской области, бесплатной медицинской помощи» по амбулаторно-поликлиническому направлению.

Оказание услуг по программе ОМС производится Санаторием только по санаторно-курортному виду помощи в программе долечивания после стационарного лечения.

Медицинские услуги амбулаторно-поликлинического направления оказываются в ООО «Курорты Поволжья» только на платной основе путем заключения договоров с гражданами, юридическими лицами, либо со страховыми компаниями (Добровольное медицинское страхование).

Информацию о перечне медицинских услуг, стоимости медицинских услуг, времени приёма врачей всех специальностей во все дни недели, подготовке к лабораторным, диагностическим исследованиям, о порядке предварительной записи на приём к врачам и т.д. пациент может получить по телефону, на ресепшн в устной форме и наглядно — с помощью информационных стендов Санатория, а также на сайте <http://www.matreshkaplaza.com/> в сети «Интернет».

2.2. Пациент/платательщик обязан оплатить предоставленную Санаторием медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.

2.3. Пациенту/плательщику в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату медицинских услуг. Расчеты осуществляются путем наличных и безналичных платежей.

2.4. При заключении договора пациенту (законному представителю) предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках Территориальной программы государственных гарантий.

Типовые формы договора оказания платных медицинских услуг содержат информацию, указанную в пункте 17 Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг".

Также при заключении договора по требованию пациента (его законного представителя) предоставляется в доступной форме информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

- порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;
- информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);
- информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
- другие сведения, относящиеся к предмету договора.

2.5. Для оформления договора и других необходимых документов (добровольного информированного согласия на медицинское вмешательство, согласия на обработку персональных данных) на первом приеме необходимо наличие паспорта.

За несовершеннолетних детей документы подписывают родители или законные представители. Законному представителю необходимо предъявить следующие документы: паспорт (или иной документ, удостоверяющий личность), свидетельство о рождении ребенка (паспорт) или иные правоустанавливающие документы. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента.

Пациенты, получающие медицинские услуги по программам ДМС, обязаны предъявить паспорт и полис ДМС или гарантийное письмо на оплату медицинских услуг от страховой компании.

В случае оказания услуг в условиях санатория, также необходимо предъявить следующие документы:

- На взрослого: санаторно-курортную карту;
- На ребенка: анализ на энтеробиоз, заключение врача о состоянии кожи, справку об отсутствии контакта ребенка с инфекционными больными по месту жительства, в детском саду или школе.

В оформлении договора может быть отказано в случае непредставления документов, указанных в настоящем пункте.

Оформление вышеуказанных документов является основанием для оказания медицинских услуг.

Последующее обслуживание производится при предъявлении пациентом, а также законным представителем пациента документов, удостоверяющих личность.

2.6. Согласно действующему законодательству (ст. 22 Федерального закона № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации») любое медицинское вмешательство возможно только после добровольного информированного согласия пациента (его законных представителей) на медицинское вмешательство, оформленного письменно. Врачи Санатория в доступной форме, подробно объясняют пациентам (законным представителям) причины их заболеваний и проблем, возможные варианты их дальнейшего развития, суть предлагаемого метода лечения, сроки, возможные риски как при медицинском вмешательстве, так и в случае отказа от него.

Санаторий предлагает пациентам (законным представителям) подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, либо отказ от предложенной диагностики, лечения или госпитализации.

При отказе пациента (законных представителей) подписать информированное согласие на медицинское вмешательство Санаторий имеет право отказать в предоставлении услуги согласно действующему законодательству.

2.7. Медицинская помощь в Санатории осуществляется на основании предварительной записи. День и время приёма пациент выбирает из имеющихся свободных по согласованию с администратором Санатория.

Организация предварительной записи пациентов на приём к врачу/диагносту осуществляется на ресепшн, как при непосредственном обращении, так и по телефону в г. Самара: 8 (846) 933-30-30 и в г. Тольятти: 8 (8482) 37-80-80.

Возможно оказание медицинских услуг пациентам в порядке живой очереди в случае неявки планового пациента, либо в периоды отсутствия предварительной записи. Преимущество отдаётся пациентам, явившимся по предварительной записи.

2.8. При записи на прием к врачу – педиатру родители (законные представители) обязаны информировать о повышении температуры тела у ребенка и наличии высыпаний. Высокотехнологичные дети (с температурой тела выше 38С в течение) и дети с сыпью осматриваются врачом – педиатром на дому.

2.9. В случае опоздания пациента более, чем на 15 (пятнадцать) минут, Санаторий вправе отказаться от оказания медицинской услуги и перенести приём на другое удобное для пациента время.

2.10. В случае невозможности явки пациент обязуется уведомить заблаговременно Санаторий о своей неявке.

2.11. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности и согласовывает другое удобное для пациента время приема или предлагает воспользоваться услугами другого специалиста (при наличии).

2.12. Санаторий вправе переносить сроки оказания услуг в случае изменений в состоянии здоровья пациента (острые инфекционные заболевания, повышенная температура, другие состояния, являющиеся противопоказанием к оказанию медицинских услуг).

2.13. Санаторий не предоставляет платные услуги при состояниях пациента, требующих оказания неотложной и экстренной медицинской помощи (в соответствии со ст. 21 Федерального закона № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

В случае возникновения в период оказания услуг острого заболевания пациент госпитализируется в территориальные учреждения скорой и неотложной помощи. Продолжение оказания услуг при отсутствии противопоказаний осуществляется по решению Санатория без взимания дополнительной платы.

2.14. В случае обращения пациентов в Санаторий, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, Санаторий передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.15. При входе в Санаторий пациенту рекомендуется одеть бахилы или переобуться в сменную обувь.

2.16. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года. За сохранность личных вещей пациента вне гардероба, а также за сохранность денег и ценных вещей, оставленных в карманах одежды, Санаторий ответственности не несет.

2.17. На первый прием пациент приглашается за 15 – 20 минут до назначенного времени. Администратор предоставляет для ознакомления Договор на предоставление платных медицинских услуг, согласие на медицинское вмешательство, согласие на обработку персональных данных, по

утвержденным Санаторием формам, которые пациент подписывает. Также для ознакомления предоставляются настоящие Правила и другие правила, действующие в ООО «Курорты Поволжья». Администратор оформляет медицинскую карту пациента либо историю болезни.

2.18. Пациент проходит в кабинет врача на первичную консультацию (прием). Повторной считается консультация при регулярных явках пациента в течение 3-х месяцев. При обращении пациента, превышающем период более чем в 3 месяца, консультация (прием) считается первичной.

2.19. Приём пациентов до 15 лет осуществляется только в присутствии родителей или других законных представителей.

Прием пациентов в возрасте от 15 до 18 лет может осуществляться в присутствии родителей или других законных представителей только с согласия несовершеннолетнего пациента.

2.20. Пациент заходит в кабинет только по приглашению медицинского персонала. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

2.21. Во время первичного осмотра врач устанавливает предварительный диагноз, определяет методы, объём, прогноз лечения, о чём подробно информирует пациента. Также пациент (законные представители) предупреждается о возможных осложнениях в процессе и после лечения. Результаты осмотра фиксируются в медицинской документации, где пациент (законные представители) делает письменную отметку о согласии с предложенным планом лечения.

2.22. В случае необходимости пациент может быть направлен в другое медицинское учреждение для проведения специальных исследований, процедур или операций. В этом случае врач доводит до пациента (законного представителя) информацию о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской услуги без взимания платы в рамках Территориальной программы государственных гарантий и выписывает соответствующее направление и/или медицинское заключение.

В случае необходимости организации консилиума врачей, Санаторий организует его бесплатно.

2.23. Медицинский персонал Санатория по согласованию с администрацией может отказаться от оказания медицинской услуги пациенту в случаях несоблюдения пациентом и/или законным представителем настоящих Правил, Положения о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг в ООО «Курорты Поволжья», иных норм и правил, действующих в ООО «Курорты Поволжья», нарушения этических норм поведения в общественных местах, унижения чести и достоинства сотрудников Санатория.

Медицинский персонал Санатория также может отказаться от оказания медицинской услуги пациенту в случаях, если пациент и/или законные представители настаивают на применении средств аудио-видео-фиксации оказания медицинской услуги, а специалист с этим не согласен.

2.24. Санаторий вправе отказать в оказании медицинской услуги в случаях:

- явки по поводу оказания медицинских услуг во время, когда не осуществляется прием соответствующим специалистом или кабинетом;
- явки на прием в состоянии (предположительно) алкогольного или наркотического опьянения;
- несвоевременной оплаты за ранее оказанные услуги;
- явки на обследование и лечебные процедуры без необходимой предварительной подготовки;
- в случае хулиганского поведения пациента, поведения пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала Санатория, либо имуществу Санатория;
- причинения материального вреда имуществу Санатория;
- употребления лекарственных препаратов, не прописанных лечащим врачом;
- отказа пациента от проведения необходимых медицинских процедур;
- нарушения пациентом режима лечения, графика посещений, невыполнения предписаний, назначений и рекомендаций лечащего врача;
- при невыполнении пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами, договором на предоставление медицинских услуг, а также другими нормами и правилами, действующими в Санатории.

2.25. По окончании каждого этапа лечения пациентам (законным представителям) выдаются исчерпывающие рекомендации. Все свои действия, а также действия пациентов, влияющие на качество оказания им медицинских услуг, работники Санатория тщательным образом документируют. На

каждого пациента заводится медицинская карта пациента (форма № 025/у) или история болезни. В ней регистрируются паспортные данные, исходное состояние, диагноз, ход и результат лечения.

2.26. Все полученные в Санатории или предоставленные пациентами (законными представителями) диагностические материалы (лабораторные исследования, рентгеновские снимки, заключения специалистов других медицинских учреждений и т.д.) так же прилагаются к медицинской карте. Все эти документы являются собственностью Санатория и хранятся в архиве согласно действующему законодательству.

2.27. Медицинские услуги считаются оказанными надлежащим образом в соответствии с условиями договора и принятыми пациентом без замечаний, если в течение трех календарных дней после окончания оказания услуг и получения акта сдачи – приемки оказанных услуг от пациента (законного представителя пациента) не поступило мотивированного отказа от его подписания.

2.28. Санаторий осуществляет обработку персональных данных пациента в соответствии с Положением об обработке персональных данных в ООО «Курорты Поволжья», которое размещено для всеобщего ознакомления на информационном стенде Санатория, а также на сайте <http://www.matreshkaplaza.com/> в сети «Интернет».

2.29. Пациент вправе в любое время отказаться от исполнения договора на предоставление медицинских услуг, письменно уведомив об этом Санаторий. Возврат уплаченных пациентом денежных средств в случаях частичного оказания/неоказания услуг по договору производится Санаторием в соответствии с условиями договора на предоставление медицинских услуг.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

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

- выбор врача и выбор медицинской организации;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинских услуг;
- получение медицинских услуг в условиях, соответствующих санитарно - гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья;
- уважительное и гуманное отношение со стороны работников Санатория и других лиц, участвующих в оказании медицинских услуг;
- возмещение вреда, причинённого здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- обращение с жалобой к должностным лицам Санатория, а также в контролирующие и /или надзирающие органы или в суд;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- сохранение работниками Санатория 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;
- отказ от медицинского вмешательства;
- другие права, предусмотренные действующим законодательством РФ и нормами локальных актов Санатория, доступных для ознакомления на информационном стенде Санатория и на сайте <http://www.matreshkaplaza.com/> в сети «Интернет».

3.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, согласие на обработку персональных данных;
- уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинских услуг, а также уважать права других пациентов;
- своевременно являться на прием и заблаговременно предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую услугу, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях и т.п.

Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз и процесс выздоровления, а также на качество медицинских услуг;

- своевременно и неукоснительно выполнять медицинские предписания, рекомендации и назначения врача, а также режим и план лечения;
- сотрудничать с врачом, медицинским персоналом на всех этапах оказания медицинской услуги;
- немедленно информировать медицинский персонал Санатория об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики, лечения, прохождения процедур;
- не вмешиваться в действия врача и медицинского персонала, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской услуги;
- пациенты после вакцинации, не могут покидать Санаторий в течении 30 минут. Пациент обязан незамедлительно сообщить об ухудшении состояния врачу или медицинскому персоналу Санатория;
- бережно относиться к имуществу Санатория;
- пациент обязан соблюдать настоящие правила (ст. 27 п. 3 Федерального закона № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»), а также другие правила и нормы, действующие в Санатории, соблюдать противопожарные и санитарные нормы и правила;
- не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом Санатория своих обязанностей;
- иметь при себе лекарственные средства на весь период пребывания в Санатории в случае прохождения курса лекарственной терапии при лечении хронических заболеваний, имеющих затяжной характер;
- выполнять другие обязанности, предусмотренные действующим законодательством РФ и нормами локальных актов Санатория, доступных для ознакомления на информационном стенде Санатория и на сайте <http://www.matreshkaplaza.com/> в сети «Интернет».

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В САНАТОРИИ

4.1. Пациентам и посетителям Санатория, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Санатория, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, а также на всей территории многопрофильного лечебно-оздоровительного центра «Matreshka Plaza» **категорически запрещается:**

- курение;
- доступ в помещения Санатория лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также употребление алкогольной продукции и наркотических препаратов, доступ лиц с агрессивным поведением, лицам, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям;
- доступ в помещения Санатория с животными;
- проносить огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- играть в азартные игры;
- иметь при себе крупногабаритные предметы;
- выносить с собой из ресторана продукты без заводской упаковки и не подлежащие хранению, а также употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других, не предназначенных для этого помещениях. Прием пищи пациент может осуществлять в любом специально оборудованном для этих целей помещении, входящем в ресторанный комплекс «Matreshka Plaza»;
- в целях обеспечения порядка и спокойствия, в период с 22 часов до 8 часов местного времени, а в период с 1 июня по 31 августа - с 23 часов до 8 часов местного времени, запрещается громко включать аудио и видеотехнику, громко разговаривать, создавать иной шум, мешающий другим пациентам;
- оставлять без присмотра детей в возрасте до 14 лет;
- грубить персоналу Санатория или иным лицам, находящимся в Санатории. При некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев);
- находиться в служебных помещениях Санатория без разрешения;
- нахождение сопровождающих, кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете врача;

- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Санатория, а также производить фото- и видеосъемку приема врача без получения предварительного согласия врача в целях защиты сведений, составляющих врачебную тайну (ст. 13, 19 Федерального закона № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»);
- выносить из Санатория документы, полученные для ознакомления, а также изымать какие-либо документы из медицинских карт;
- размещать объявления без разрешения администрации Санатория;
- выполнять в помещениях Санатория и на территории многопрофильного лечебно-оздоровительного центра «Matreshka Plaza» функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях и на территории многопрофильного лечебно-оздоровительного центра «Matreshka Plaza» в иных коммерческих целях;
- загораживать проезд транспорта на территорию многопрофильного лечебно-оздоровительного центра «Matreshka Plaza».

4.2. В помещениях Санатория необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся в холле Санатория. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!

4.3. Пациент обязан соблюдать правила личной гигиены.

4.4. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

4.5. Накануне инвазивного вмешательства пациент обязан подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.

4.6. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры или медицинской сестре\фельдшеру.

4.7. Персонал Санатория имеет право удалить пациента из Санатория в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

4.8. Пребывание пациентов на территории Санатория является их добровольным волеизъявлением, право пациента в любое время покинуть территорию Санатория осуществляется пациентом под свою полную ответственность и не может быть ограничено. Санаторий не несет ответственность за жизнь и здоровье пациентов в период их нахождения за пределами Санатория, в том числе, но не ограничиваясь, за травмы, полученные во время пребывания за пределами Санатория, за иные негативные последствия в связи с участием в конфликтных ситуациях, хулиганских действиях и прочее

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ САНАТОРИЕМ И ПАЦИЕНТОМ

5.1. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с устной жалобой непосредственно к Первому заместителю Исполнительного директора ООО «Курорты Поволжья», а также к главному врачу Санатория. В случае неудовлетворения претензии в течение 3 (трех) рабочих дней пациент имеет право обратиться с претензией в письменном виде.

При личном приеме пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия пациента 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.

5.2. Письменная претензия подаётся в следующем порядке: первый экземпляр — Первому заместителю Исполнительного директора ООО «Курорты Поволжья», а второй экземпляр остаётся на руках у лица, подающего претензию. При этом следует получить подпись лица, принявшего претензию с указанием даты (в случае неотложной ситуации — времени подачи претензии) и подписи.

Претензия должна содержать конкретную информацию, вопросы и чётко сформулированные требования, а также подпись пациента с указанием фамилии, имени, отчества, данных о месте жительства, номере телефона. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.

5.3 Ответ пациенту на письменную претензию предоставляется (направляется) в письменном виде в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента ее получения Санаторием.

5.4. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в органы государственной власти, осуществляющие контроль за деятельностью организаций здравоохранения, или в суд в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами Санатория. 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.

6.2. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент в письменной форме дал разрешение о предоставлении таких сведений членам его семьи.

6.3. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

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

6.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством РФ.

7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ РЕЗУЛЬТАТОВ ЛАБОРАТОРНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ, СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

7.1. Порядок выдачи документов, выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством РФ.

7.2. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления пациента ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.

8. ВРЕМЯ РАБОТЫ САНАТОРИЯ И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

8.1. Время работы Санатория и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Санатория с учётом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

8.2. Информация о времени работы Санатория, его должностных лиц, врачей-специалистов находится на информационном стенде Санатория и на сайте <http://www.matreshkaplaza.com/> в сети «Интернет».

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ.

9.1. В случае нарушения пациентами настоящих Правил, персонал Санатория вправе делать соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством РФ. В случае выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться в случае и объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений Санатория сотрудниками правоохранительных органов.

9.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к персоналу Санатория, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории многопрофильного лечебно-оздоровительного центра «Matreshka Plaza», причинение морального вреда персоналу Санатория, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Санатория, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.