



Общество с ограниченной ответственностью
«Центр детских и юношеских программ «Мир»»
(ООО «ЦДиЮП «Мир»»)

Дзержинского ул., д. 119, Таганрог, Ростовская область, Россия, 347900
ОКПО 89208271; ОГРН 1086154007532; ИНН/КПП 6154557850/615401001

ПРИКАЗ

№ 9

«06» октября 2023

Об утверждении правил поведения пациента, порядка посещения пациента и пребывания с ним родственников (законных представителей)

В соответствии Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 11 мая 2023 г. № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006» и во исполнение приказа Минздрава России от 19.08.2020 N 869н «Об утверждении общих требований к организации посещения пациента родственниками и иными членами семьи или законными представителями пациента в медицинской организации, в том числе в ее структурных подразделениях, предназначенных для проведения интенсивной терапии и реанимационных мероприятий, при оказании ему медицинской помощи в стационарных условиях»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

Правила поведения пациентов в обществе с ограниченной ответственностью «Центр детских и юношеских программ «Мир» (далее – правила);

Порядок посещения пациента и пребывания с пациентом родственников (законного представителя) в обществе с ограниченной ответственностью «Центр детских и юношеских программ «Мир» (далее – порядок);

Положение о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг и сервисных услуг в обществе с ограниченной ответственностью «Центр детских и юношеских программ «Мир» (далее – положение).

2. Возложить ответственность:

за положение, утвержденное п. 1 настоящего приказа, на Панченко Е.И., главного врача общества с ограниченной ответственностью «Центр детских и юношеских программ «Мир»;

за исполнение порядка и правил, утвержденных п. 1 настоящего приказа, на руководителя соответствующего структурного подразделения Центра медицинской реабилитации «Мир».

3. Руководителям соответствующих структурных подразделений общества с ограниченной ответственностью «Центр детских и юношеских программ «Мир» обеспечить:

3.1. Исполнение порядка и правил, утвержденных п. 1 настоящего приказа.

3.2. Размещение в отделениях на информационных стендах порядка и правил, утвержденные настоящим приказом.

3.3. Определить ответственных медицинских работников отделения за соблюдением пациентами, посетителями и родственниками (законными представителями), пребывающими с пациентами в отделении, порядка и правил, утвержденных п. 1 настоящего приказа.

4. Карабутовой Ж.И. старшему администратору, разместить порядок, правила и положение, утвержденные п. 1 настоящего приказа, на стендах медицинского корпуса, в информационно-коммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте.

5. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

И.О. генерального директора



А.С. Величко

ПРАВИЛА
поведения пациентов в обществе с ограниченной ответственностью
«Центр детских и юношеских программ «Мир»

1. Общие положения

1.1. Правила поведения пациентов в обществе с ограниченной ответственностью «Центр детских и юношеских программ «Мир» (далее также – Правила, правила поведения пациентов) разработаны на основании Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" и регламентируют права и обязанности физического лица (пациента), обратившегося (находящегося на лечении) в общество с ограниченной ответственностью «Центр детских и юношеских программ «Мир» (далее также – Центр).

1.2. Правила поведения пациентов размещаются в общедоступных местах (в том числе на информационных стендах в корпусах, и т.п.), а также в информационно-коммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте Центра.

Правила обязательны для соблюдения всеми пациентами, обратившимися в Центр для оказания медицинской помощи.

1.3. При обращении пациента в Центр медицинскими работниками в установленном законом порядке оформляется соответствующая медицинская документация (карта амбулаторного (стационарного) больного, иные документы).

1.4. При первичном приеме пациента медицинский работник, оформляющий медицинскую документацию, обязан устно сообщить ему о существовании настоящих правил поведения пациентов и ознакомить с ними, о чем пациент расписывается в медицинской документации.

1.5. Ответственным за исполнение настоящих Правил является руководитель соответствующего структурного подразделения Центра.

2. Права и обязанности пациентов

2.1. В соответствии с положениями главы 4 "Права и обязанности граждан в сфере охраны здоровья" Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ каждый пациент имеет права и обязанности.

2.2. Согласно ст.ст. 18 - 26 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ пациент имеет право на:

охрану здоровья;

медицинскую помощь;

выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с

Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ;

профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

получение консультаций врачей-специалистов;

облегчение боли, связанной с заболеванием, состоянием и (или) медицинским вмешательством, методами и лекарственными препаратами, в том числе наркотическими лекарственными препаратами и психотропными лекарственными препаратами;

получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья, в том числе после его смерти;

получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;

защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

отказ от медицинского вмешательства;

возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;

допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях - на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации.

2.3. В соответствии со ст. 27 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ каждый пациент обязан:

заботиться о сохранении своего здоровья;

в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний;

в случаях нахождения на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях;

пациенты соблюдать настоящие Правила, распорядок дня в отделении, правила пожарной безопасности и личной гигиены.

Кроме того, пациенты обязаны не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом учреждения своих должностных обязанностей. Пациентам запрещено вести видео-, фотосъемку в помещениях и зданиях учреждения, в т.ч. в холле. Там находятся пациенты, снимать их - значит нарушать врачебную тайну и их персональные данные (статья 137 УК РФ «Нарушение неприкосновенности частной жизни»). Нельзя снимать на

камеру экраны мониторов компьютеров сотрудников и диагностического оборудования, поскольку информация может содержать коммерческую тайну, персональные данные, а также врачебную тайну (статья 183 УК РФ «Незаконное получение и разглашение сведений, составляющих коммерческую тайну»).

2.4. В соответствии с Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» инвалиды, включая инвалидов, использующих кресла-коляски, имеют право на обеспечение условий доступности объектов учреждения:

сопровождение средним медицинским персоналом до диагностических и лечебных кабинетов и обратно;

возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом-выходом на объекты Центра, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости с помощью сотрудников Центра;

при необходимости оказание помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления медицинской помощи, в том числе об оформлении необходимых медицинских документов;

оказание сотрудниками Центра иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению медицинской помощи и использованию объектов Центра наравне с другими лицами;

сопровождение законными представителями при оказании медицинской помощи, и совместного круглосуточного пребывания пациента-инвалида и родственников (законных представителей) в условиях стационарного лечения.

Условия доступности медицинской помощи обеспечиваются: наличием палат для инвалидов, мест для парковки автотранспортных средств инвалидов и оснащение Центра оборудованием для оказания медицинской помощи с учетом особых потребностей инвалидов и других групп населения с ограниченными возможностями здоровья в соответствии с порядками оказания медицинской помощи.

3. Общие положения о режиме лечения пациентов

3.1. Находясь на лечении в Центре, пациенты поликлинических и стационарных отделений обязаны:

принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

соблюдать установленный администрацией режим работы Центра;

соблюдать нормы закона о режиме (порядке) лечения, предусмотренные действующим законодательством;

не нарушать предусмотренных законодательством прав как медицинских работников и иных лиц, участвующих в оказании медицинской помощи (услуг), так и других пациентов;

своевременно представлять работникам Центра, оказывающим медицинскую помощь (услуги), известную им достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению

лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваний;
выполнять медицинские предписания (отказываться от их выполнения) в порядке, предусмотренном законодательством;
бережно относиться к имуществу медицинской организации;
соблюдать настоящие Правила, распорядок дня в отделении, правила пожарной безопасности и личной гигиены;
соблюдать рекомендуемую врачом диету;
своевременно ставить в известность дежурный медперсонал об ухудшении состояния своего здоровья;
при возникновении чрезвычайной ситуации обязаны выполнять распоряжения медицинского персонала;
соблюдать иные требования режима лечения и нахождения в Центре.

3.2. Пациентам при посещении поликлинических отделений Центра запрещено:

находиться в помещениях в верхней одежде, грязной обуви, без бахил (или сменной обуви);

проходить и находиться в здание и помещения Центра в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям;

оставлять без присмотра личные вещи и документы;

заезжать на транспорте на территорию учреждения без специального разрешения в нарушение пропускного режима;

осуществлять торговую и рекламную деятельность в здании, помещениях и на территории (реализация товара, предлагать услуг, любого рода и характера) Центра;

вести себя вызывающе и неуважительно по отношению к другим посетителям и сотрудникам Центра, провоцировать скандалы;

проносить в здания и служебные помещения крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины, коляски и т.п.) огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, использование которых может представлять угрозу для безопасности окружающих, а также предметы и вещества, в отношении которых установлены запреты или ограничения на их свободный оборот в Российской Федерации;

посещать подвал, посещать помещения, в которых осуществляются ремонтные работы;

выносить за пределы территории Центра документы, полученные для ознакомления;

изымать какие-либо документы со стендов и из папок информационных стендов;

курить, распивать спиртные напитки в помещениях и на территории Центра.

3.3. Пациентам, проходящим лечение в стационарных отделениях (в том числе дневного стационара) Центра запрещено:

выходить за пределы учреждения;
покидать палату во время врачебного обхода, выполнения назначений и процедур, во время тихого часа;
посещать подвал и помещения, в которых осуществляются ремонтные работы;
выносить за пределы территории Центра документы, полученные для ознакомления;
самовольно передвигать мебель в палатах;
бросать марлю, вату, бумагу в унитазы, раковины, душ;
ходить в верхней одежде, уличной обуви;
мешать отдыху других пациентов; шуметь, вести громкие разговоры, в том числе по мобильному телефону;
хранить скоропортящиеся продукты питания на подоконниках и в прикроватных тумбочках;
устанавливать личную бытовую электроаппаратуру и использовать в палатах электронагревательные приборы, плитки, кипятильники, электрические чайники, утюги, телевизоры и прочую собственную электробытовую технику;
потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях, не предназначенных для потребления пищи;
изымать какие-либо документы со стендов и из папок информационных стендов;
проносить в здания и служебные помещения крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины, коляски и т.п.), огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, использование которых может представлять угрозу для безопасности окружающих, а также предметы и вещества, в отношении которых установлены запреты или ограничения на их свободный оборот в Российской Федерации;
курить, распивать спиртные напитки в помещениях и на территории учреждения.

3.4. Нарушением лечебно-охранительного режима считается:
грубое или неуважительное отношение к персоналу Центра;
курение, употребление алкогольных напитков, наркотических средств на территории Центра;
неявка или несвоевременная явка без уважительных причин в назначенный срок на прием к врачу или на процедуру;
отказ от направления в учреждение медико-социальной экспертизы;
несоблюдение предписанных условий оказания медицинской помощи (предписанного режима), в том числе: несоблюдение требований и рекомендаций врача, прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
самовольное оставление Центра до завершения курса лечения, в том числе самовольный уход из стационара или диспансера, выход на работу без выписки;

отказ от выполнения реабилитационных мероприятий или приема лекарств;

одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача и/или выезд на лечение в другой субъект Российской Федерации без разрешения лечащего врача.

Нарушение лечебно-охранительного режима влечет за собой выписку пациента из отделения с указанием причины выписки в медицинской документации. За нарушение режима и настоящих правил пациент может быть досрочно выписан с соответствующей отметкой в листке нетрудоспособности.

4. Разрешение конфликтов

1. Конфликтные ситуации между пациентом и Центром разрешаются в порядке, установленном законодательством.

2. Гражданин вправе обратиться с письменным обращением в Центр по вопросу качества оказанной медицинской помощи сотрудниками Центра.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. При необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии. В обращении, поступившем в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3. В случае нарушения прав, пациент (его законный представитель) может обращаться к директору Центра, главному врачу Центра, заместителю директора Центра в письменном виде.

Обращения принимаются в кабинете заместителя генерального директора по общим вопросам Центра. Обращение можно отправить по почте на адрес: Ростовская область, Неклиновский район, х. Красный десант, ул. Октябрьская 1В или оставить в информационно-коммуникационной сети "Интернет" на электронную почту rehab@center-mir.ru. Книга «Жалоб и предложений» находится у старшего администратора Центра.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Центр.

Рассмотрение обращения заявителя осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Приложение № 2
к приказу ООО «ЦДиЮП «Мир»»
от _____ № _____

ПОРЯДОК

посещения пациента и пребывания с пациентом родственников (законного

представителя) в обществе с ограниченной ответственностью «Центр детских и юношеских программ «Мир»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок посещения пациента и пребывания с пациентом родственников (законного представителя) в обществе с ограниченной ответственностью «Центр детских и юношеских программ «Мир» (далее также - порядок), разработан в соответствии с:

законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

приказом Минздрава России от 19.08.2020 N 869н "Об утверждении общих требований к организации посещения пациента родственниками и иными членами семьи или законными представителями пациента в медицинской организации, в том числе в ее структурных подразделениях, предназначенных для проведения интенсивной терапии и реанимационных мероприятий, при оказании ему медицинской помощи в стационарных условиях" (зарегистрирован в Минюсте России 10.09.2020 N 59744).

1.2. Настоящий Порядок регулирует отношения, возникающие в обществе с ограниченной ответственностью «Центр детских и юношеских программ «Мир» (далее также - Центр) при посещении пациента родственниками и иными членами семьи или законными представителями пациента, а также пребывание с пациентом родственников (законного представителя) в Центре с учётом состояния пациента, соблюдения противоэпидемического режима и интересов иных лиц, работающих и (или) находящихся в Центре.

1.3. Настоящий Порядок утверждается директором Центра и размещается в общедоступных местах (в том числе на информационных стендах в медицинских корпусах, и т.п.), а также в информационно-коммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте Центра.

1.4. Порядок обязателен для соблюдения всеми посетителями пациентов и родственниками (законным представителем), пребывающим с пациентом в Центре, с учётом состояния пациента, соблюдения противоэпидемического режима и интересов иных лиц, работающих и (или) находящихся в Центре.

1.5. Ответственным лицом за исполнение настоящего Порядка в структурных подразделениях Центра является руководитель соответствующего структурного подразделения Центра.

2. Порядок посещения пациентов в Центре родственниками и иными членами семьи или законными представителями пациента, в том числе в ее структурных подразделениях, предназначенных для проведения интенсивной терапии, при оказании ему медицинской помощи в стационарных условиях

2.1. Время посещения пациентов в Центре с 16.00 по 17.30.

2.2. Центр в соответствии с действующим законодательством предоставляет возможность посещения пациентов в Центре родственниками и иными членами семьи или его законными представителями (далее также – посетитель), в том числе в ее структурных подразделениях, предназначенных для проведения интенсивной терапии, при оказании пациенту медицинской помощи в стационарных условиях.

2.3. Посетителям на территории Центра запрещено:
курение и потребление алкогольных (наркотических) средств;
проведение фото-видеосъемки без разрешения уполномоченного представителя медицинской организации;
препятствовать оказанию медицинской помощи;
нахождение в палате структурных подразделений, предназначенных для проведения интенсивной терапии, одновременно более двух посетителей одного пациента.

2.4. Посетитель в Центре обязан:
в специально отведенном месте снять верхнюю одежду, надеть бахилы (сменную обувь), халат;
соблюдать тишину и чистоту;
отключить или перевести в беззвучный режим мобильные телефоны и иные средства связи;
не затруднять оказание медицинской помощи другим пациентам;
выполнять указания медицинского персонала;
не прикасаться к медицинским приборам.

2.5. В посещении пациента может быть отказано в случаях:
необходимости соблюдения соответствующих требований противоэпидемического режима;
если пациент сам, по своей воле, ограничил доступ к нему тех или иных лиц.

2.6. Посещение пациентов осуществляется с учетом их состояния, соблюдения противоэпидемического режима и интересов иных лиц, работающих и (или) находящихся в Центре, с согласия пациентов (их законных представителей).

При согласии пациента посещение его возможно иными гражданами в Центре, в том числе в его структурных подразделениях, предназначенных для проведения интенсивной терапии, при оказании ему медицинской помощи в стационарных условиях. На иных граждан распространяется настоящий Порядок.

2.7. Посещение пациента осуществляется с разрешения руководителя структурного подразделения Центра, в котором пациенту оказывается медицинская помощь в стационарных условиях, дежурного врача или ответственного лица в случае:

если состояние пациента не позволяет выразить согласие на посещение и (или) отсутствуют законные представители;

посещения пациента, находящегося в тяжелом состоянии, в палате, в том числе предназначенной для проведения интенсивной терапии и реанимационных мероприятий.

2.8. Посещение пациента при отсутствии у него каких-либо ограничений двигательной активности осуществляется в специально отведённом для этого месте (холл, комната для посетителей и т.д.).

2.9. При наличии у пациента ограничений двигательной активности посещение пациента осуществляется непосредственно в палате, где находится пациент, с соблюдением следующих условий:

не разрешается посещение пациентов детьми в возрасте до 7 лет;

одновременно в палате с пациентом разрешается находиться не более двух посетителей;

посещения не разрешаются во время проведения в палате лечебных или диагностических манипуляций, а также мероприятий по обеспечению санитарно-эпидемиологического режима;

посетителю медицинским персоналом может быть предложено покинуть палату в случае необходимости проведения в палате лечебных или диагностических манипуляций, проведения мероприятий по обеспечению санитарно-эпидемиологического режима;

посетители по желанию могут оказывать помощь медицинскому персоналу в уходе за пациентом и поддержании чистоты в палате после соответствующего инструктажа.

2.10. При посещении пациента медицинский персонал обеспечивает защиту прав всех пациентов, находящихся в Центре (защита персональной информации, соблюдение охранительного режима, оказание своевременной помощи).

2.11. Все медицинские работники Центра несут ответственность за соблюдение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

3. Порядок пребывания родственников (законного представителя) с пациентом в Центре с учетом состояния пациента, соблюдения противоэпидемического режима и интересов иных лиц, работающих и (или) находящихся в Центре

3.1. Одному из родителей, иному члену семьи или иному законному представителю (далее так же сопровождающий) предоставляется право на совместное бесплатное нахождение с пациентом в Центре при оказании пациенту медицинской реабилитации в стационарных условиях в течение всего периода медицинской реабилитации пациента. При этом сопровождающий должен иметь полис ОМС и направление по установленной форме. В случае отсутствия у сопровождающего полиса ОМС и /или направления по установленной форме сопровождающий

пациента имеет право нахождения в Центре на платной основе. По желанию сопровождающего могут быть заключены договора на оказание платных медицинских услуг, на оказание услуг по проживанию и питанию.

3.2. Совместное нахождение сопровождающего пациента в Центре в стационарных условиях при оказании ему медицинской помощи в стационарных условиях не допускается в случаях:

наличия признаков острых инфекционных заболеваний (повышенной температуры, проявления респираторной инфекции, диареи). Медицинские справки об отсутствии заболеваний не требуются;

нахождения в состоянии алкогольного (наркотического) опьянения;

в период введения в медицинской организации (ее структурном подразделении) ограничительных мероприятий (карантин).

3.3. Сопровождающему пациента в Центре в стационарных условиях при оказании ему медицинской помощи в стационарных условиях, на территории Центра запрещено:

выходить за пределы учреждения и самовольно покидать отделение;

покидать палату во время врачебного обхода, выполнения назначений и процедур, во время тихого часа;

посещать подвал и помещения, в которых осуществляются ремонтные работы;

выносить за пределы территории Центра документы, полученные для ознакомления;

самовольно передвигать мебель в палатах;

бросать марлю, вату, бумагу в унитазы, раковины, душ;

ходить в верхней одежде, уличной обуви;

мешать отдыху других пациентов; шуметь, вести громкие разговоры, в том числе по мобильному телефону;

хранить скоропортящиеся продукты питания на подоконниках и в прикроватных тумбочках;

устанавливать личную бытовую электроаппаратуру и использовать в палатах электронагревательные приборы, плитки, кипятильники, электрические чайники, утюги, телевизоры и пр. собственную электробытовую технику;

потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях, не предназначенных для потребления пищи;

изымать какие-либо документы со стендов и из папок информационных стендов;

проносить в здания и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, использование которых может представлять угрозу для безопасности окружающих, а также предметы и вещества, в отношении которых установлены запреты или ограничения на их свободный оборот в Российской Федерации;

курить, распивать спиртные напитки в помещениях и на территории учреждения.

проведение фото-видеосъемки без разрешения уполномоченного представителя медицинской организации;
оставлять ребенка в палате одного, не предупредив медицинский персонал;
посещать самостоятельно другие отделения и принимать посетителей из других отделений;
препятствовать оказанию медицинской помощи.

3.4. Сопровождающий пациента в Центре в стационарных условиях при оказании ему медицинской помощи в стационарных условиях, обязан:
находиться в бахилах (сменной обуви);
соблюдать тишину и чистоту;
отключить или перевести в беззвучный режим мобильные телефоны и иные средства связи;
не затруднять оказание медицинской помощи другим пациентам;
выполнять указания медицинского персонала;
осуществлять уход за своим ребенком;
соблюдать внутренний распорядок структурного подразделения Центра;
не прикасаться к медицинским приборам.

3.5. На родителя, иного члена семьи или иного законного представителя, пребывающего с пациентом в Центре в стационарных условиях при оказании пациенту медицинской помощи в стационарных условиях, распространяются иные запреты и обязанности, установленные настоящим Порядком, а также Правилами поведения пациентов в обществе с ограниченной ответственностью «Центр детских и юношеских программ «Мир» .

3.6. В соответствии с Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» инвалиды, включая инвалидов, использующих кресла-коляски, имеют право на обеспечение условий доступности объектов учреждения:

сопровождение средним медицинским персоналом до диагностических и лечебных кабинетов и обратно, при необходимости раздачу пищи в палате, возможность посещения их родственниками в отделении;

возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом на объекты Центра, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости с помощью сотрудников, предоставляющих услуги;

при необходимости оказание помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий;

оказание сотрудниками учреждения иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию объектов наравне с другими лицами;

сопровождение законными представителями при оказании медицинской помощи, и совместного круглосуточного пребывания пациента-инвалида и родственников (законных представителей) в условиях стационарного лечения.

Родственникам (законным представителям) проживание и питание предоставляется на платной основе. Родственники (законные представители) могут оказывать помощь медицинскому персоналу в уходе за пациентом-инвалидом, поддержании чистоты в палате, кормлении и т.д. по личному желанию и после инструктажа.

Условия доступности услуг обеспечиваются: наличием палат для инвалидов, мест для парковки автотранспортных средств инвалидов и оснащение учреждения оборудованием для оказания медицинской помощи с учетом особых потребностей инвалидов и других групп населения с ограниченными возможностями здоровья в соответствии с порядками оказания медицинской помощи.

3.7. Медицинский персонал обеспечивает защиту прав всех пациентов, находящихся в Центре (защита персональной информации, соблюдение охранительного режима, оказание своевременной помощи).

3.8. Все пациенты и сопровождающие Центра несут ответственность за соблюдение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

3.9. При выписке несовершеннолетнего пациента администратор передает его непосредственно родителям, другим законным представителям пациента при наличии документов, подтверждающих право представлять интересы пациента.

Если родители (законные представители) забирают ребенка под расписку, лечащий врач (в отсутствие лечащего врача – дежурный врач) осматривает ребенка, проводит заключительную беседу. Делает соответствующую запись в медицинской карте стационарного больного. Родители (законные представители) ребенка оставляют подпись в медицинской карте стационарного больного или в бланке отказа от проведения медицинского вмешательства, пишут заявление администратору.

3.10. При причинении имущественного вреда ООО «ЦДиЮП «Мир» пациент и/или сопровождающее его лицо, несут имущественную ответственность путем возмещения убытков в соответствии со ст.1064,1082 Гражданского Кодекса Российской Федерации.

4. Разрешение конфликтов

1. Конфликтные ситуации между посетителем пациента или родителем (законным представителем) пребывающим с пациентом в Центре с учетом состояния пациента, разрешаются в порядке, установленном законодательством.

2. Гражданин вправе обратиться с письменным обращением в Центр по вопросу качества оказанной медицинской помощи сотрудниками Центра.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает

суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. При необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии. В обращении, поступившем в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3. В случае нарушения прав, посетитель может обращаться к директору Центра, главному врачу Центра или заместителю директора Центра в письменном виде.

Обращение можно отправить по почте на адрес: Ростовская область, Неклиновский район, х. Красный десант, ул. Октябрьская 1В или оставить в информационно-коммуникационной сети "Интернет" на электронную почту rehab@center-mir.ru.

Книга «Жалоб и предложений» находится у старшего администратора Центра.

Рассмотрение обращения посетителя осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг и сервисных услуг в обществе с ограниченной ответственностью «Центр детских и юношеских программ «Мир»

1. Общие положения

1. Настоящее Положение о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг и сервисных услуг в обществе с ограниченной ответственностью «Центр детских и юношеских программ «Мир» (далее – Положение) разработано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в частности, соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 11 ноября 2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023г. № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006» и другими законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации, уставом общества с ограниченной ответственностью «Центр детских и юношеских программ «Мир».

2. Положение определяет условия и порядок предоставления платных медицинских услуг (далее также - платные услуги) обществом с ограниченной ответственностью «Центр детских и юношеских программ «Мир» (далее - Центр) потребителям с целью более полного удовлетворения потребности населения в медицинской помощи.

Положение является обязательным для исполнения всеми подразделениями Центра.

3. Настоящее Положение размещено на информационном стенде и на сайте Центра.

4. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:

«платные медицинские услуги» - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств

работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования (далее - договоры);

«заказчик» - физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести платные медицинские услуги либо заказывающее или приобретающее платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя;

«потребитель» - физическое лицо, имеющее намерение получить платные медицинские услуги либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Понятие «потребитель» применяется также в значении, установленном Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей». Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

«исполнитель» - медицинская организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие платные медицинские услуги в соответствии с договором. Понятие "медицинская организация" употребляется в значении, определенном Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

«качество медицинской помощи», «медицинская помощь», «медицинская услуга», «медицинское вмешательство», «медицинская деятельность», «медицинский работник» - данные понятия применяются в значении, определенном Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

«территориальная программа государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации, проживающим в Ростовской области, бесплатной медицинской помощи» – программа медицинской помощи населению, оказываемая медицинским учреждением на бесплатной для населения основе и финансируемая из средств государственного бюджета и средств обязательного медицинского страхования (далее - ОМС);

«полис медицинский страховой» - страховой документ, выдаваемый застрахованному, удостоверяющий факт страхования в данной страховой медицинской организации и определяющий объем оказания медицинской помощи в соответствии с договором обязательного или добровольного медицинского страхования.

5. Настоящее Положение является документом, регламентирующим поведение потребителя и/или заказчика при обращении в Центр. Положение является обязательными для пациентов, обратившихся за получением медицинской помощи, а также для иных лиц, находящихся на территории Центра.

Платные медицинские услуги, оказываемые в Центре, перечислены в Прейскуранте и размещены на информационном стенде и на официальном сайте Центра.

2. Условия предоставления платных медицинских услуг

2.1. Центр имеет право оказывать платные медицинские услуги:

а) на иных условиях, чем предусмотрено программой, территориальными программами и (или) целевыми программами, в следующих случаях:

назначение и применение по медицинским показаниям лекарственных препаратов, не входящих в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов, если их назначение и применение не обусловлены жизненными показаниями или заменой из-за индивидуальной непереносимости лекарственных препаратов, входящих в указанный перечень, а также не закупаемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов всех уровней бюджетной системы Российской Федерации;

применение медицинских изделий, лечебного питания, в том числе специализированных продуктов лечебного питания, не закупаемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов всех уровней бюджетной системы Российской Федерации и не подлежащих оплате в рамках программы и территориальной программы;

установление индивидуального поста медицинского наблюдения при оказании медицинской помощи в стационарных условиях при отсутствии медицинских показаний к установлению индивидуального поста медицинского наблюдения;

б) анонимно, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

в) гражданам иностранных государств, лицам без гражданства, за исключением лиц, застрахованных по обязательному медицинскому страхованию, и гражданам Российской Федерации, не проживающим постоянно на ее территории и не являющимся застрахованными по обязательному медицинскому страхованию, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации;

г) при самостоятельном обращении за получением медицинских услуг, за исключением случаев и порядка, которые предусмотрены статьей 21 Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", а также за исключением оказания медицинской помощи в экстренной форме.

2.2. Платные услуги предоставляются в виде профилактической, лечебно-диагностической помощи, медицинской реабилитации и осуществляются:

по договорам с физическими (гражданами Российской Федерации, иностранцами) и юридическими лицами (организации любых форм собственности);

по договорам добровольного медицинского страхования.

2.3. Медицинская помощь при предоставлении платных медицинских услуг организуется и оказывается:

а) в соответствии с положением об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, которое утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации;

б) в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, утверждаемыми Министерством здравоохранения Российской Федерации, обязательными для исполнения на территории Российской Федерации всеми медицинскими организациями;

в) на основе клинических рекомендаций;

г) с учетом стандартов медицинской помощи, утверждаемых Министерством здравоохранения Российской Федерации (далее - стандарт медицинской помощи).

2.4. Предоставляемые платные медицинские услуги соответствуют номенклатуре медицинских услуг, утверждаемой Министерством здравоохранения Российской Федерации, и предоставляются в полном объеме стандарта медицинской помощи либо в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, а также в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи, по письменному согласию потребителя и (или) заказчика.

2.5. При заключении договора потребителю и (или) заказчику предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальная программа. При этом в медицинской документации делается запись о возможности предоставления соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы, территориальной программы и согласия пациента на предоставление медицинской услуги на платной основе.

Отказ потребителя и/или заказчика от заключения договора на оказание платных медицинских услуг не может быть причиной уменьшения видов и объемов медицинской помощи, предоставляемых такому потребителю без взимания платы в рамках программы и территориальной программы.

2.6. Центр в соответствии действующим законодательством не предоставляет платные медицинские услуги при состояниях пациента, требующих оказания неотложной и экстренной медицинской помощи.

3. Информация об исполнителе и предоставляемых им платных медицинских услугах

3.1. Информация об исполнителе.

3.1.1. ООО «Центр детских и юношеских программ «Мир» зарегистрировано по юридическому адресу: 347905, Россия, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Дзержинского, 119.

Свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц (ОГРН 1086154007532).

Адрес фактического осуществления медицинской деятельности: 346844, Ростовская область, Неклиновский район, х. Красный Десант, ул. Октябрьская, 1-В.

Официальный сайт единой информационной системы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": rehabmir.ru.

3.1.2. Платные медицинские услуги предоставляются Центром на

основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке. Лицензия на осуществление медицинской деятельности № ЛО-61-01-006505 от 28.06.2018 года является бессрочной и выдана Министерством здравоохранения Ростовской области, адрес которого: 344029, г. Ростов-на-Дону, ул.1-й Конной Армии, 33.

Центр осуществляет следующие работы (услуги), составляющие медицинскую деятельность:

при оказании первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной, медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: лабораторной диагностике, лечебной физкультуре, медицинской статистике, медицинскому массажу, организации сестринского дела, рентгенологии, сестринскому делу в косметологии, сестринскому делу в педиатрии, физиотерапии, функциональной диагностики; при оказании первичной врачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: организации здравоохранения и общественному здоровью, педиатрии, терапии; при оказании первичной врачебной медико-санитарной помощи в условиях дневного стационара по: клинической лабораторной диагностике, организации здравоохранения и общественному здоровью, педиатрии, терапии;

при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: акушерству и гинекологии (за исключением использования вспомогательных репродуктивных технологий и искусственного прерывания беременности), гастроэнтерологии, дезинфектологии, дерматовенерологии, детской кардиологии, детской урологии-андрологии, кардиологии, клинической лабораторной диагностике, колопроктологии, лечебной физкультуре и спортивной медицине, медицинской реабилитации, медицинской статистике, неврологии, организации здравоохранения и общественному здоровью, оториноларингологии (за исключением кохlearной имплантации), пульмонологии, рентгенологии, рефлексотерапии, травматологии и ортопедии, ультразвуковой диагностике, урологии, физиотерапии, функциональной диагностике, эндокринологии;

при оказании специализированной, в том числе высокотехнологичной, медицинской помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании специализированной медицинской помощи в стационарных условиях по: акушерству и гинекологии (за исключением использования вспомогательных репродуктивных технологий и искусственного прерывания беременности), гастроэнтерологии, дерматовенерологии, детской кардиологии, детской урологии-андрологии, детской эндокринологии, диетологии, кардиологии, клинической лабораторной диагностике, колопроктологии, лабораторной диагностике, лечебной физкультуре, лечебной физкультуре и спортивной медицине, медицинской реабилитации, медицинской статистике, медицинскому

массажу, неврологии, организации здравоохранения и общественному здоровью, организации сестринского дела, оториноларингологии (за исключением кохlearной имплантации), педиатрии, пульмонологии, рентгенологии, рефлексотерапии, сестринскому делу, сестринскому делу в педиатрии, терапии, травматологии и ортопедии, ультразвуковой диагностике, урологии, физиотерапии, функциональной диагностике, эндокринологии;

при оказании медицинской помощи при санаторно-курортном лечении организуются и выполняются работы (услуги) по: акушерству и гинекологии (за исключением использования вспомогательных репродуктивных технологий и искусственного прерывания беременности), гастроэнтерологии, дезинфектологии, детской кардиологии, детской урологии-андрологии, детской эндокринологии, диетологии, кардиологии, клинической лабораторной диагностике, колопроктологии, лабораторной диагностике, лечебной физкультуре и спортивной медицине, медицинской реабилитации, медицинской статистике, неврологии, организации здравоохранения и общественному здоровью, оториноларингологии (за исключением кохlearной имплантации), педиатрии, пульмонологии, рентгенологии, рефлексотерапии, сестринскому делу в педиатрии, терапии, травматологии и ортопедии, ультразвуковой диагностике, урологии, физиотерапии, функциональной диагностике, эндокринологии;

при проведении медицинских осмотров, медицинских освидетельствований и медицинских экспертиз организуются и выполняются следующие работы (услуги): при проведении медицинских осмотров по: медицинским осмотрам (предрейсовым, послерейсовым); при проведении медицинских экспертиз по: экспертизе временной нетрудоспособности.

Центр осуществляет свою деятельность в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы.

3. 2. Информация о предоставляемых услугах:

3.2.1. При оказании платных услуг Центр обеспечивает потребителя и (или) заказчика доступной и достоверной информацией, размещенной для всеобщего ознакомления на информационном стенде и на сайте Центра:

наименование юридического лица;

адрес места нахождения юридического лица (территориально обособленного структурного подразделения юридического лица), данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию, основной государственный регистрационный номер, идентификационный номер налогоплательщика;

сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения выдавшего ее лицензирующего органа);

сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и

квалификации;

график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;

образцы договоров;

перечень платных медицинских услуг, соответствующих номенклатуре медицинских услуг с указанием цен в рублях;

порядок, условия и сроки ожидания оказания медицинской помощи, оказание которой осуществляется бесплатно в соответствии с территориальной программой предоставления медицинской помощи;

сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг;

информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;

ссылки на "Официальный интернет-портал правовой информации" - www.pravo.gov.ru и официальный сайт Министерства здравоохранения Российской Федерации cr.minzdrav.gov.ru, на которых соответственно размещены стандарты медицинской помощи и рубрикатор клинических рекомендаций (при их наличии), с учетом и на основании которых (соответственно) оказываются медицинские услуги;

адреса и телефоны органов исполнительной власти Ростовской области в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (далее - органы государственной власти и организации);

о временном приостановлении деятельности для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий: о дате приостановления деятельности и времени, в течение которого деятельность будет приостановлена.

3.2.2. По требованию потребителя и (или) заказчика представляется для ознакомления копия выписки из единого государственного реестра юридических лиц.

3.2.3. При заключении договора потребителю и (или) заказчику предоставляется в доступной форме информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

порядок оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи (при наличии), применяемые при предоставлении платных медицинских услуг, а также информация о возможности осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи;

информация о медицинском работнике, отвечающем за предоставление соответствующей платной медицинской услуги (его профессиональном образовании и квалификации);

другие сведения, относящиеся к предмету договора.

3.2.4. Перечень платных медицинских услуг, порядок определения цен

на платные медицинские услуги утверждаются генеральным директором Центра.

Платные медицинские услуги, оказываемые в Центре, перечислены в Прейскуранте, соответствуют номенклатуре медицинских услуг, утверждаемой Министерством здравоохранения Российской Федерации, и размещены на информационном стенде и на официальном сайте Центра.

3.2.5. Информация, размещенная на информационных стендах (стойках), доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени Центра. Информационные стенды (стойки) располагаются в доступном для посетителей месте и оформляются таким образом, чтобы

3.2.6. В число работников, принимающих участие в оказании платных медицинских услуг, могут включаться специалисты из других медицинских учреждений, научно-исследовательских организаций, высших учебных заведений, принимаемые на работу на основании трудовых или гражданско-правовых договоров.

Сведения об условиях, форме, по объему и срокам ожидания платных медицинских услуг, порядке их оплаты, а также информация о форме, способах направления обращений (жалоб) в органы государственной власти и организации и почтовый адрес или адрес электронной почты (при наличии), на которые может быть направлено обращение (жалоба) указываются в договоре об оказании платных медицинских услуг.

3.2.7. Исполнитель доводит до потребителя и (или) заказчика информацию о форме и способах направления обращений (жалоб) в органы государственной власти и организации, а также сообщает почтовый адрес или адрес электронной почты (при наличии), на которые может быть направлено обращение (жалоба). Если такая информация исполнителем не предоставлена, потребитель и (или) заказчик вправе направить обращение (жалобу) в любой форме и любым способом.

При предъявлении потребителем и (или) заказчиком требований, в том числе при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной медицинской услуги), исполнитель рассматривает и удовлетворяет заявленные требования (направляет отказ в удовлетворении заявленных требований) в сроки, установленные для удовлетворения требований потребителя Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей".

3.2.8. До заключения договора исполнитель в письменной форме уведомляет потребителя (заказчика) о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, может снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.

3.2.9. Оказание платной медицинской помощи в Центре осуществляется на основании договора о предоставлении платных медицинских услуг (далее также – договор), дополнительных соглашений и приложений к нему. Договор заключается потребителем и/или заказчиком и Центром в письменной форме.

При заключении договора потребителю и/или заказчику предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках территориальной программы государственных гарантий.

3.2.10. На каждого пациента оформляется и ведется медицинская документация в соответствии с действующим законодательством.

3.2.11. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

3.2.12. На предоставление платных медицинских услуг может быть составлена смета. Ее составление по требованию потребителя и (или) заказчика или исполнителя является обязательным, при этом она является неотъемлемой частью договора.

4. Порядок заключения и оплаты договора

4.1. Порядок заключения договора.

4.1.1. Для оформления документов на оказание платных медицинских услуг на первом приеме необходимо наличие паспорта. За несовершеннолетних детей документы подписывают родители или иные законные представители (опекуны или попечители). Законному представителю необходимо предъявить следующие документы: паспорт (или иной документ, удостоверяющий личность) и правоустанавливающие документы по опеке или попечительству, а также документы на подопечного (гражданина, в отношении которого установлены опека или попечительство): паспорт или свидетельство о рождении на несовершеннолетнего ребенка или иные документы, подтверждающие личность подопечного.

В случае получения платных медицинских услуг по программам ДМС, потребитель и/или заказчик также обязаны предъявить полис ДМС или гарантийное письмо на оплату медицинских услуг от страховой компании.

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

4.1.2. Согласно действующему законодательству (ст. 22 федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации») любое медицинское вмешательство возможно только после информированного добровольного согласия пациента (его законных представителей) на медицинское вмешательство, оформленного письменно. Врачи Центра 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 медицинского вмешательства.

Центр предлагает пациентам (законным представителям) подписать письменное информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство либо письменный отказ от медицинского вмешательства.

Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства содержится в медицинской документации потребителя и оформляется в виде документа на бумажном носителе, подписанного потребителем или законным представителем, медицинским работником.

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

4.1.3. Договор составляется в 3 экземплярах, один из которых находится у исполнителя, второй - у заказчика, третий - у потребителя. В случае если договор заключается потребителем и исполнителем, он составляется в 2 экземплярах (кроме случаев заключения договора дистанционным способом).

4.1.4. Договор заключается потребителем и (или) заказчиком с исполнителем в письменной форме и содержит следующую информацию:

а) сведения об исполнителе:

наименование и фирменное наименование (при наличии) медицинской организации - юридического лица, адрес юридического лица в пределах его места нахождения, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;

сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности, информация о лицензии на осуществление медицинской деятельности, ее номере, сроках действия, а также информация об органе, выдавшем лицензию, перечень предоставляемых работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность, в соответствии с лицензией;

б) сведения о потребителе (при оказании платных медицинских услуг гражданину анонимно сведения фиксируются со слов потребителя услуги):

фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства, иные адреса, на которые (при их указании в договоре) исполнитель может направлять ответы на письменные обращения, и телефон;

данные документа, удостоверяющего личность;

в) сведения о законном представителе потребителя или лице, заключающем договор от имени потребителя:

фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства и телефон;

данные документа, удостоверяющего личность;

г) сведения о заказчике (в том числе если заказчик и законный представитель являются одним лицом):

фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства и телефон заказчика - физического лица;

данные документа, удостоверяющего личность заказчика;

данные документа, удостоверяющего личность законного представителя потребителя, телефон заказчика;

наименование и адрес заказчика - юридического лица в пределах его места нахождения, основной государственный регистрационный номер и

идентификационный номер налогоплательщика, телефон заказчика;

д) перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;

е) стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;

ж) условия и сроки ожидания платных медицинских услуг;

з) сведения о лице, заключающем договор от имени исполнителя:

фамилия, имя, отчество (при наличии);

должность;

документ, подтверждающий полномочия указанного лица;

и) подписи исполнителя и потребителя (заказчика), а в случае если заказчик является юридическим лицом, - должность лица, заключающего договор от имени заказчика;

к) ответственность сторон за невыполнение условий договора;

л) порядок изменения и расторжения договора;

м) порядок и условия выдачи потребителю (законному представителю потребителя) после исполнения договора исполнителем медицинских документов (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающих состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, без взимания дополнительной платы;

н) информация об уведомлении потребителя и (или) заказчика о том, что граждане, находящиеся на лечении, в соответствии с Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях;

о) иные условия, определяемые по соглашению сторон.

4.1.5. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, исполнитель обязан предупредить об этом потребителя и (или) заказчика. Согласие потребителя на выполнение дополнительных работ (оказание дополнительных услуг) за плату оформляется исполнителем в письменной форме путем оформления дополнительного соглашения к договору либо нового договора с перечислением конкретных дополнительных медицинских услуг и указанием их стоимости.

4.2. Порядок оплаты договора.

4.2.1 Потребитель и (или) заказчик обязаны оплатить оказанную исполнителем медицинскую услугу (выполненную работу) в порядке и сроки, которые установлены договором.

Потребитель и/или заказчик оплачивает лечение по расценкам действующего на момент оплаты Прейскуранта.

В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается, при этом потребитель и (или)

заказчик оплачивают исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

4.2.2. Оплата платных медицинских услуг осуществляется в кассе Центра наличными средствами с применением контрольно-кассовой машины и выдачей документов строгой финансовой отчетности (кассового чека и приходного кассового ордера). При оплате безналичным расчетом оплата осуществляется через банковский терминал.

4.2.3. Порядок возврата наличных денежных средств.

Возврат денег потребителю и/или заказчику производится на основании письменного заявления потребителя и/или заказчика с указанием фамилии, имени, отчества и только при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ, его заменяющий) и чека. После подписания главным бухгалтером или его заместителем Центра письменного заявления потребителя и/или заказчика, потребитель и/или заказчик получает деньги за не оказанные услуги. Выдача денежных средств производится из кассы Центра или путем возврата безналичных денежных средств.

Для возврата денег из кассы Центра составляется расходный кассовый ордер (форма КО-2). Дополнительно к заявлению потребителя и/или заказчика прикладывается кассовый чек, подтверждающий произведенную оплату.

Возврат денег потребителю и/или заказчику, оплаченных в безналичной форме, осуществляется безналичным путем на карту держателя при предъявлении кассового чека и кредитной (платежной карты) карты.

4.2.4. Денежные средства, поступающие от оказания платных услуг, подлежат налогообложению в соответствии с действующим законодательством.

4.3. Заключение договора и оплата медицинских услуг заказчиком в случаях, если заказчик выступает страховщиком по добровольному медицинскому страхованию потребителя, осуществляются в порядке, предусмотренном настоящим разделом.

5. Порядок предоставления услуг

5.1. Прием потребителя осуществляется в помещении Центра по предварительной записи.

Время работы Центра с 8.00 до 17.00. В субботу и воскресенье с 9.00 до 17.00. Перерыв с 13.00 до 14.00ю

График работы специалистов определяется в рабочем порядке. Порядок работы в праздничные дни устанавливается приказами генерального директора Центра.

5.2. Потребитель (законный представитель потребителя), имеющий желание получить консультацию врачей-специалистов Центра, записывается на прием лично или по телефону 8-8634-477-411.

День и время приёма потребитель (законный представитель потребителя) выбирает из имеющихся свободных по согласованию с администратором.

Потребитель является на приём к врачу в назначенное время. Если потребитель не может прийти в назначенное время, он должен заранее предупредить об этом администратора, желательно, не менее чем за 24 часа. В случае опоздания пациента более чем на 15 минут, администратор и/или врач имеет право перенести время приема или назначить прием на другой день. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному потребителем (законным представителем).

5.3. Потребитель приходит в Центр за 30 минут до назначенного времени. Администратор предоставляет для ознакомления Договор на платные медицинские услуги или сервисные услуги, который потребитель и/или заказчик подписывает. Также для ознакомления предоставляются настоящие Правила и Правила поведения пациентов и посетителей в ООО «Центр детских и юношеских программ «Мир». Администратор оформляет медицинскую карту пациента либо историю болезни. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя).

5.4. Потребитель проходит в кабинет врача на первичную консультацию (прием). Повторной считается консультация при регулярных явках потребителя в течение 3 месяцев. При обращении потребителя, превышающем период более чем в 3 месяца, консультация (прием) считается первичной.

5.5. Исполнитель вправе отказать потребителю и/или заказчику в медицинском обслуживании 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.

Приём потребителей до 15 лет осуществляется в присутствии родителей или других законных представителей.

5.6. Потребитель заходит в кабинет только по приглашению медицинского персонала. Нахождение сопровождающих потребителя лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний. Во время первичного осмотра врач устанавливает предварительный диагноз, определяет методы, объём, прогноз лечения, о чём подробно информирует потребителя (его законного представителя). Также потребитель (его законный представитель) предупреждается о возможных осложнениях в процессе и после лечения. Результаты осмотра фиксируются в медицинской документации, где потребитель (его законный представитель) делает письменную отметку о согласии с предложенным планом лечения.

5.7. В случае необходимости потребитель может быть направлен в

другое медицинское учреждение для проведения специальных исследований, процедур или операций. В этом случае врачи выписывают соответствующее направление и/или медицинское заключение.

5.8. Лечащий врач по согласованию с администрацией может отказаться от наблюдения и лечения потребителя в случаях несоблюдения им настоящего положения, Правил поведения пациентов и их законных представителей в ООО «Центр детских и юношеских программ «Мир», нарушения этических норм поведения в общественных местах, унижения чести и достоинства сотрудников Центра.

5.9. По окончании каждого этапа лечения потребителю и/или заказчику выдаются исчерпывающие рекомендации. Все свои действия, а также действия потребителя, влияющие на качество оказания им медицинских услуг, работники Центра тщательным образом документируют.

На каждого потребителя заводится медицинская документация, требования к оформлению и ведению которой установлены законодательством Российской Федерации. Все полученные в Центре или предоставленные потребителями (его законным представителем) диагностические материалы (лабораторные исследования, рентгеновские снимки, заключения специалистов других медицинских учреждений и т.д.) прилагаются к медицинской документации, которая в соответствии с действующим законодательством храниться в Центре.

5.10. Сведения, составляющие врачебную тайну, могут быть сообщены только самому потребителю (законным представителям) и лицам, предоставившим нотариально оформленную доверенность по данному вопросу. Допускается предоставление этих сведений без согласия потребителя (его законного представителя) только случаях, предусмотренных ст. 13 федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

5.11. Центр выдает потребителю (его законному представителю) медицинские документы, отражающие состояние здоровья пациента, в том числе: копию медицинской карты пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, направления на дополнительные диагностические обследования (при необходимости), результатов лабораторных, инструментальных, и иных видов диагностических исследований, иных медицинских документов, копий медицинских документов и выписок из медицинских документов с указанием диагноза, рекомендаций, назначений, если иной порядок предоставления (выдачи) медицинского документа определенной формы, копии медицинского документа либо выписки из медицинского документа не предусмотрен законодательством Российской Федерации.

Для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них Потребитель и/или его законный представитель направляют в Центр запрос о предоставлении медицинских документов (их копий) и выписок из них на бумажном носителе (при личном обращении или по почте) по адресу: Россия, Ростовская область, Неклиновский район, х. Красный Десант, ул. Октябрьская, 1-в. Прием запросов - с понедельника по пятницу с 10:00 до

16:00, обед с 13:00 - 14.00.

Работник Центра, на которого возложены функции по предоставлению пациенту либо его законному представителю медицинских документов (их копий) и выписок из них, осуществляет регистрацию полученного запроса и факта выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них.

Предоставление пациенту либо его законному представителю копий медицинских документов и выписок из них на бумажном носителе осуществляется в количестве одного экземпляра.

Запись о предоставлении пациенту либо его законному представителю копий медицинских документов или выписок из медицинских документов вносится в медицинские документы пациента.

Максимальный срок выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них с момента регистрации в медицинской организации запроса не должен превышать 30 дней со дня регистрации письменного обращения (Федеральный закон от 02.05. 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

В случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях или в условиях дневного стационара, выписка из медицинских документов, копии медицинских документов предоставляются пациенту либо его законному представителю в суточный срок с момента обращения.

5.12. В целях защиты прав потребителя медицинская организация по обращению потребителя и (или) заказчика выдает следующие документы, подтверждающие фактические расходы потребителя и (или) заказчика на оказанные медицинские услуги и (или) приобретение лекарственных препаратов для медицинского применения:

а) копия договора с приложениями и дополнительными соглашениями к нему (в случае заключения);

б) справка об оплате медицинских услуг по установленной форме;

Данные документы выдаются после оплаты медицинской услуги и при наличии документов, подтверждающих произведенные расходы, по требованию потребителя или заказчика, производившего оплату медицинских услуг, а также в размере стоимости лекарственных препаратов для медицинского применения, назначенных пациенту лечащим врачом и приобретаемых за счет собственных средств.

Для получения данных документов (их копий) Потребитель или законный представитель направляют в Центр запрос о предоставлении вышеназванных документов (их копий) на бумажном носителе (при личном обращении или по почте) по адресу: Россия, Ростовская область, 347900, город Таганрог, ул. Дзержинского, 119. Прием запросов - с понедельника по пятницу с 10:00 до 16:00, обед с 13:00 - 14.00.

Работник Центра, на которого возложены функции по предоставлению документов, указанных в настоящем пункте, осуществляет регистрацию полученного запроса и факта выдачи документов (их копий). Предоставление копий документов на бумажном носителе осуществляется в количестве одного экземпляра.

Предоставление Потребителю либо его законному представителю копий на бумажном носителе осуществляется в количестве одного экземпляра. Максимальный срок выдачи документов (их копий) с момента регистрации в медицинской организации запроса не должен превышать 10 рабочих дней.

Запись о предоставлении пациенту либо его законному представителю вышеуказанных документов вносится в медицинские документы пациента.

Справка об оплате медицинских услуг по установленной форме выдается единожды после оплаты медицинских услуг и прохождения лечения в Центре, за один налоговый период, при наличии следующих документов: заявка, кассовый чек на оплату медицинской услуги; паспорт потребителя (заказчика); ИНН потребителя (заказчика).

Также заявку на получение справки об оплате медицинских услуг по установленной форме можно подать в онлайн-формате на сайте Центра, заполнив форму с обязательным указанием следующих данных: имя, отчество и фамилия, дата рождения, электронная почта, номер телефона, ИНН, год получения услуг.

5.13. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве - требованиям, предъявляемым к таким услугам.

Медицинская услуга считается оказанной качественно при условии, что медицинским персоналом была строго соблюдена технология ее оказания в соответствии со стандартами медицинской помощи, и (или) клиническими протоколами ведения больных (при их отсутствии – с общепринятой клинической практикой).

5.14. Осложнения, наступившие после оказания медицинской услуги в случае несоблюдения (нарушения) пациентом рекомендаций, данных врачом-специалистом (предписанный режим, временные ограничения в выборе продуктов питания, назначенные препараты, режим физической и солнечной активности и т.д.) не являются показателем плохого качества услуги и основанием для претензий к Центру.

5.15. Возможные дискомфорт, вызванные спецификой медицинских методик (технологий), являясь нормальной реакцией организма на физическое вмешательство или химическое воздействие препаратов, которые проходят в течение разумного срока и о которых пациент был заранее предупрежден специалистом, не являются показателем плохого качества услуги и основанием для претензий к Центру.

5.16. Необходимым условием для обеспечения качества

предоставляемых медицинских услуг является точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, выполнение предписанного режима, при необходимости соблюдения определенного режима питания.

6. Ответственность исполнителя и контроль за предоставлением платных медицинских услуг

6.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Вред, причиненный жизни или здоровью пациента в результате оказания платных медицинских услуг ненадлежащего качества, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При оказании платных медицинских услуг обязанность Центра по возврату денежной суммы, уплаченной потребителем и (или) заказчиком по договору, возникает в соответствии с главой III Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей».

6.2. Оплата медицинской услуги потребителем и (или) заказчиком путем перевода средств на счет третьего лица, указанного Центром (в письменной форме), не освобождает Центр от обязанности осуществить возврат уплаченной потребителем и (или) заказчиком суммы как при отказе от исполнения договора, так и при оказании медицинских услуг (выполнении работ) ненадлежащего качества, в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей».

6.3. За непредставление в установленном порядке субъектам официального статистического учета первичных статистических данных по установленным формам федерального статистического наблюдения об оказанных платных медицинских услугах гражданам иностранных государств Исполнитель, включенный Центральным банком Российской Федерации в перечень респондентов, несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

6.4. Центр освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение платных медицинских услуг, если при той степени заботливости и осмотрительности, какая требовалась от медицинского персонала, были приняты все меры для надлежащего исполнения своих обязательств.

6.3. Контроль за организацией работы по оказанию платных медицинских услуг и качеством их выполнения Центром населению и порядком взимания денежных средств осуществляют государственные органы и организации в пределах своих полномочий.

