

УТВЕРЖДАЮ:
Генеральный директор ООО «ЦКМ №1»
Шломов И.Н.



«30» декабря 2022г.

Правила внутреннего распорядка для пациентов общества с ограниченной ответственностью «Центр квантовой медицины №1»

1. Общие положения

- 1.1. Правила внутреннего распорядка ООО «ЦКМ №1» для пациентов (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациента во время нахождения в ООО «ЦКМ №1» (далее – Медицинская организация), его права и обязанности, с целью создания наиболее благоприятных условий пациенту при оказании услуг, обеспечения безопасности граждан при посещении Медицинской организации, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения.
- 1.2. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех посетителей Медицинской организации, в том числе для сопровождающих пациентов лиц.
- 1.3. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг включают:
 - общие положения;
 - график работы, часы приема граждан должностными лицами;
 - правила поведения в Медицинской организации порядок обращения пациента;
 - порядок предоставления информации о пациенте, о состоянии его здоровья;
 - права и обязанности пациента;
 - порядок предоставления информации о пациенте, о состоянии его здоровья;
 - регламент рассмотрения обращений граждан;
 - порядок предоставления медицинских документов, их копий, выписок из них.
- 1.3. Настоящие Правила Медицинской организации размещаются на официальном сайте <http://centrkvant.ru>, а также на информационных стендах Медицинской организации.
- 1.4. Медицинская организация является частной, осуществляет медицинскую деятельность на основании лицензии А041-01019-24/00349349 от 22.05.2020 года, выданной Министерством здравоохранения Красноярского края.
- 1.5. Медицинские услуги оказываются на возмездной основе по ценам, указанным на официальном сайте <http://centrkvant.ru>.
- 1.6. Медицинские осмотры, проводимые Медицинской организацией, регламентируются Приложением №1 к приказу Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28 января 2021 года №29Н.

2. График работы, часы приема граждан должностными лицами

- 2.1. Медицинская организация» осуществляет свою работу по адресу: 660048, Красноярский край, город Красноярск, улица Калинина, дом 41 с понедельника по субботу со следующим режимом работы:
 - с понедельника по пятницу: с 09.00 до 16.00,
 - суббота: с 09.00 до 13.00,
 - воскресенье: выходной день.

- 2.2. Информацию о режиме работы Медицинской организации, времени работы специалистов, о ценах на оказываемые услуги пациент может получить у администраторов Медицинской организации в устной форме, в том числе по телефону, а также на официальном сайте <http://centrkvant.ru>.
- 2.3. Прием граждан ведут должностные лица по адресу: 660048, Красноярский край, город Красноярск, улица Калинина, дом 41:
Генеральный директор: понедельник, среда с 14.00 до 16.00
Заместитель генерального директора: вторник, четверг с 14.00 до 16.00

3. Правила поведения в Медицинской организации порядок обращения пациента

- 3.1. В Медицинской организации запрещено:
- находиться лицам в состоянии алкогольного, наркотического и другого токсического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям;
 - приносить с собой огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
 - кричать, оскорблять других посетителей и работников Медицинского центра, нецензурно выражаться;
 - разбрасывать мусор в кабинетах, в коридорах, а также в местах общего пользования;
 - изымать и забирать какие-либо документы из информационных стендов;
 - находиться с животными;
 - курить в помещении и на прилегающей территории;
 - помещать на стендах объявления без разрешения администрации.
- 3.2. В целях недопущения случаев нарушения общественного порядка и предотвращения противоправных действий, а также в соответствии с требованиями законодательства об антитеррористической защищённости объектов (территорий), относящихся к сфере деятельности Министерства здравоохранения Российской Федерации, в помещениях Медицинской организации осуществляется видеонаблюдение.
- 3.3. При входе в Медицинскую организацию пациенту необходимо надеть бахилы для соблюдения чистоты в помещении.
- 3.4. В прохладное/холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещен. За сохранность личных вещей пациента (документы, деньги, другие ценные вещи), оставленные в одежде в гардеробе, администрация Медицинской организации ответственности не несет.
- 3.5. При обращении в Медицинскую организацию пациент предоставляет в регистратуру документ, удостоверяющий личность. На основании документа администратор заводит медицинскую карту пациента, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, место рождения, адрес прописки (жительства, пребывания), данные документа, удостоверяющего личность, реквизиты полиса ОМС, данные о месте работы и занимаемой должности, другая информация, необходимая для проведения медицинских исследований.
- 3.6. В регистратуре введена электронная очередь. Пациент получает в терминале электронной очереди талон и ожидает приглашения. Прохождение всех специалистов производится в порядке живой очереди.
- 3.7. В соответствии с требованиями Министерства здравоохранения РФ в кабинетах проводится кварцевание. В момент кварцевания в кабинет заходить запрещается.
- 3.8. Запрещается заходить в кабинет во время приема врачом/специалистом другого пациента.
- 3.9. Медицинская организация осуществляет обработку персональных данных пациента

исключительно в целях предоставления услуг.

- 3.10. Порядок обработки и защиты персональных данных пациентов в Медицинской организации отражен в «Положении о защите персональных данных пациента в ООО «ЦКМ №1», регламент которого разработан в соответствии с требованиями федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006г. № 152-ФЗ. Положение о защите персональных данных пациента находится на стенде Медицинской организации и на официальном сайте <http://centrkvant.ru>.
- 3.11. Хранение медицинской документации в Медицинской организации производится в соответствии с требованиями законодательства РФ.
- 3.12. Оплата оказанных услуг производится в безналичной форме либо наличными денежными средствами в кассу Медицинской организации с выдачей документа, подтверждающего оплату (контрольно-кассового чека или квитанции установленного образца).
Личные расчеты с персоналом Медицинской организации строго запрещены
- 3.13. Во время эпидемий ОРВИ посетителям рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

4. Права и обязанности пациента

- 4.1. Пациенты Медицинского центра имеют право на:
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
 - качественное предоставление услуг в соответствии с санитарно-гигиеническими требованиями;
 - сохранение в тайне информации о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при проведении медицинского осмотра, кроме случаев, предусмотренных законом;
 - получение информации о своих правах и обязанностях и о состоянии своего здоровья;
 - хранение его персональных данных в соответствии с законодательством о защите персональных данных в РФ;
 - возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании услуг;
 - обращение с жалобой к должностным лицам Медицинского центра, а также к главному врачу, должностным лицам государственных органов или в суд;
 - иные права, установленные законодательством Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан и договором оказания платных медицинских услуг.
- 4.2. Пациенты Медицинского центра обязаны:
- соблюдать режим работы Медицинского центра;
 - соблюдать правила внутреннего распорядка Медицинского центра для пациентов и правила поведения в общественных местах;
 - соблюдать требования пожарной безопасности;
 - соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
 - выполнять указания медицинского работника при выполнении диагностических и медицинских манипуляций;
 - уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании услуг;
 - представлять лицу, оказывающему медицинскую услугу, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
 - проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в

- соответствии с законодательством РФ;
- бережно относиться к имуществу Поликлиники;
 - при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщать об этом персоналу Медицинского центра.

5. Порядок предоставления информации о пациенте, о состоянии его здоровья

- 5.1. Каждый гражданин РФ в соответствии с Федеральным законом от 21.10.2011г. №232-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в Медицинской организации информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования.
- 5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (законному представителю) лично врачом или другим медицинским работником, принимающим непосредственное участие в медицинском обследовании.
- 5.3. Информация, касающаяся состояния здоровья пациента, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.
- 5.4. Порядок ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента, отражен в Приказе Минздрава РФ от 12.11.2021 N 1050Н «Об утверждении порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента».

6. Регламент рассмотрения обращений граждан

- 6.1. Регламент рассмотрения обращений (претензий/жалоб) распространяется на все письменные, в том числе поступившие в адрес Медицинской организации по электронной почте contact@centrkvant.ru, и устные обращения граждан.
- 6.2. Обращение (претензия/жалоба) может быть изложено в книге жалоб и предложений, которая находится на ресепшн Медицинской организации, а также в письменном виде направлено почтовым отправлением на адрес: 660048, Красноярский край, г.Красноярск, дом 41 либо письмом на электронный адрес: contact@centrkvant.ru.
- 6.3. В обращении (претензии/жалобе) в письменном виде должны быть указаны: наименование организации, в адрес которой направляется обращение (претензия/жалоба), фамилия должностного лица, кому адресовано обращение (претензия, жалоба), фамилия, имя, отчество, написавшего обращение (претензию/жалобу), его контактный телефон, описание ситуации, сути предложения, претензии, жалобы, изложение фактов, почтовый адрес либо адрес электронной почты, куда должен быть направлен ответ на письменное обращение (претензию/жалобу), личная подпись и дата. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.
- 6.4. Регистрации подлежат все письменные обращения (претензии/жалобы) граждан, а также письма, полученные на адрес электронной почты.
- 6.5. В случае поступления обращения (претензии/жалобы) в день, предшествующий выходному или праздничному дню, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за выходными или праздничными днями.
- 6.6. Обращения граждан (претензии/жалобы), в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения не даются.
- 6.7. Все обращения (претензии/жалобы), поступившие в адрес Медицинской организации, за исключением анонимных, подлежат обязательному рассмотрению.

- 6.8. Конечным результатом рассмотрения письменных обращений (претензий/жалоб) граждан является письменный ответ на все поставленные в обращении вопросы, о принятых мерах, разъяснениях по существу.
- 6.9. Ответ на обращение (претензию/жалобу) направляется на указанный в обращении (претензии/жалобе) почтовый адрес, адрес электронной почты, либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время.
- 6.10. Срок ответа на обращение (претензию/жалобу) – 10 дней с момента его получения.
- 6.11. При устном обращении (претензии/жалобе) граждан непосредственно к должностным лицам Медицинской организации – гражданину дается устный ответ. В случае ситуации, требующей разбирательства, гражданин предоставляет письменное обращение (претензию/жалобу) с изложением всех фактов. Обращение (претензия/жалоба) регистрируется, а ответ направляется на указанный гражданином в обращении адрес (почтовый/электронный) в течение 10 дней с момента получения письменного обращения (претензии/жалобы).
- 6.12. Не получив ответа на обращение (претензию/жалобу) в десятидневный срок либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие (надзирающие) органы либо в суд.

7. Порядок предоставления медицинских документов, их копий, выписок из них

- 7.1. Все медицинские документы пациента хранятся у Учреждения-оператора.
- 7.2. Для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них пациент либо его законный представитель представляет письменное заявление-запрос. При подаче заявления-запроса, а также при личном получении медицинских документов (их копий) и выписок из них предъявляет документ, удостоверяющий личность.
- 7.3. Заявление-запрос должно содержать:
 - фамилия, имя, отчество;
 - реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;
 - адрес регистрации/места проживания
 - наименования медицинских документов (их копий) или выписок из них, отражающих состояние здоровья пациента, которые пациент либо его законный представитель намерен получить, и период, за который он намерен их получить;
 - Сведения о способе получения запрашиваемых медицинских документов;
 - Почтовый адрес для направления письменного ответа, уведомления;
 - дату подачи запроса и подпись пациента либо его законного представителя;
 - в случае обращения от имени пациента его законного представителя - сведения о законном представителе, о правах представлять интересы пациента.
- 7.4. Копии медицинских документов и выписки из них предоставляются бесплатно.
- 7.5. Срок предоставления копий, выписок из медицинских документов составляет до 10 (десяти) дней.
- 7.6. Основанием для предоставления пациенту либо его законному представителю оригиналов медицинских документов пациента является запрос иной медицинской организации во всех случаях, связанных с оказанием пациенту медицинской помощи. В случае предоставления пациенту либо его законному представителю оригинала медицинского документа, сохраняется его копия.
- 7.7. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.