УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор ООО “Доктор Ермаков”

А.А. Ермаков

**Правила поведения пациентов и посетителей Центра психотерапии и неврологии доктора Ермакова**

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Правила поведения пациентов и посетителей (далее Правила) в Центре психотерапии и неврологии доктора Ермакова (ООО “Доктор Ермаков”, Свидетельство о государственной регистрации юридического лица серия 54 № 005035470 от 04.09.2015 г. выдано Инспекцией Федеральной налоговой службы по Калининскому району г. Новосибирска, Лицензия №ЛО-54-01-005884 от «13» апреля 2020 г., выдана Министерством здравоохранения Новосибирской области), далее Центр, являются локальным нормативно-правовым актом, регламентирующим права, обязанности и правила поведения во время посещения Центра, а также иные вопросы, возникающие между пациентами, их законными представителями, медицинской организацией и ее сотрудниками.

1.Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и иными нормативными правовыми актами в области здравоохранения и оказания услуг.

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

3.Настоящие Правила размещаются на сайте Центра <https://doctorermakov.ru/>, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на информационных стендах Центра.

ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В ЦЕНТР

1. Консультации специалистов Центра осуществляются только по предварительной записи. Запись осуществляется по телефонам +7 (383) 373-54-64, 8-913-929-0640 (тел, W/A), онлайн-запись через QR-код в зоне ресепшн, на сайте <https://doctorermakov.ru>, на иных сайта-агрегаторах.

2. На прием к врачу Пациенту необходимо прийти за 10-15 мин до начала приема для оформления документов.

3. При первичном посещении Центра Пациент предъявляет паспорт или любой другой документ, удостоверяющий личность. Это необходимо для заключения Договора и заполнения амбулаторной карты. Неотъемлемой частью Договора являются Согласие на медицинское вмешательство и Согласие на обработку персональных данных. Обращаем Ваше внимание, что Центр оказывает услуги только при подписании Договора и всех приложений к нему.

4. В соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" законные представители подписывают договор, дают информированное добровольное согласие в отношении несовершеннолетнего, либо лица, признанного в установленном законом порядке недееспособным, если такое лицо по своему состоянию не способно дать согласие на медицинское вмешательство. Права опекуна должны быть подтверждены документом, удостоверяющим опекунство.

5. Амбулаторная карта является собственностью Центра и не выдается пациенту на руки. В

случае необходимости (при переезде пациента на другое место жительства и пр.)

администрация может сделать копию всей карты или ее части по письменному запросу

Пациента на имя генерального директора. Указанные материалы предоставляются в течение

3-х рабочих дней после получения запроса.

6. Данные Пациента являются строго конфиденциальной информацией. Центр обязуется не передавать и не разглашать данные третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ.

7. Допустимое время ожидания консультации пациентом – до 15 минут. Если время ожидания превышено, Вы можете обратиться за разъяснением к администратору. Помните, что Вы находитесь в медицинском учреждении, где возможны сложные случаи, требующие большего внимания со стороны врача.

8. При опоздании Пациента, продолжительность медицинской услуги сокращается на время опоздания без изменения стоимости услуги.

9. Время ожидания опаздывающего пациента врачом — 15 мин. По истечении этого времени Пациент считается не явившимся, и врач вправе использовать образовавшееся «окно» для приема следующего Пациента без уведомления опоздавшего.

10. Если пациент не имеет возможности вовремя прийти на прием, опаздывает или планирует отменить визит в Центр, необходимо заранее сообщить об этом администратору по телефону.

11. При неоднократных неявках, либо переносах времени консультации пациентом врач имеет право отказаться от дальнейшей работы с пациентом, в этом случае Центр имеет право

- предложить консультацию у другого врача.

- в случае неявки без предупреждения более 1 раза Центр имеет право расторгнуть договор оказания услуг в одностороннем порядке и потребовать от пациента возмещения фактически понесенных затрат в виде простоя медицинской организации в размере равному стоимости приёма у лечащего врача, согласно актуальному прейскуранту платных медицинских услуг.

12. В случае отсутствия врача в связи с форс-мажорными обстоятельствами, администратор предупреждает об этом Пациента по контактному телефону, указанному Пациентом. Пациенту предлагается другое время консультации, либо консультация у другого врача.

ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ

1. Пациент обязан оплатить 100% стоимости медицинских услуг до начала их оказания.

2. Оплата производится путем внесения денежных средств в кассу Центра, либо через интернет-платежи (РОБОКАССУ) с платёжной карты пациента, либо путем перечисления денежных средств на расчетный счет Центра. Пациент самостоятельно оплачивает услуги банка, связанные с перечислением средств на счет Центра.

ПРАВА ПАЦИЕНТА ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ЦЕНТРА:

Пациент имеет право:

1. В доступной для него форме получить имеющуюся информацию о медицинской услуге, применяемых методах, связанных с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах.

2. Знакомиться с документами, подтверждающими правоспособность Центра, а так же требовать предоставления полной и достоверной информации об оказываемых медицинских услугах.

3. Выбрать врача соответствующего профиля из штатного состава Исполнителя с учетом согласия такого врача.

ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ЦЕНТРА:

1. Подписать Договор оказания услуг и все Приложения к Договору.
2. Оплатить 100% стоимости медицинских услуг до начала их оказания.
3. Приходить на консультации в установленное и согласованное с Центром время;
4. Информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
5. Неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
6. Немедленно информировать врача об изменении состояния своего здоровья в процессе лечения;
7. Соблюдать установленный порядок деятельности Центра и нормы поведения в общественных местах;
8. Не допускать проявлений неуважительного отношения к сотрудникам Центра и другим пациентам, не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и сотрудников Центра;
9. Бережно относиться к имуществу Центра, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Центра.
10. Не оставлять личные вещи без присмотра. Центр не отвечает за их сохранность. В случае обнаружения оставленных вещей просим сообщать об этом администраторам.

ПАЦИЕНТАМ И ПОСЕТИТЕЛЯМ ЦЕНТРА ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

1. Употреблять в помещениях Центра алкогольные напитки, токсические и наркотические вещества.

2. Приходить на прием в состоянии алкогольного, наркотического опьянения. При подозрении на указанное состояние Центр имеет право отказать в предоставлении услуги без объяснения причин.

3. Демонстрировать угрожающее, агрессивное поведение, проявлять неуважение к сотрудникам Центра, другим пациентам и посетителям,

4. Курить, громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми, громко слушать музыку; разговаривать по телефону с использованием функции «громкая связь»;

5. Препятствовать иными способами осуществлению процесса оказания качественной медицинской помощи,

6. Проносить в здание Центра огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

7. Производить фото-, аудио-, видеосъемку помещений Центра без письменного разрешения генерального директора Центра. При этом съѐмка допускается только в той мере, в какой это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации о защите врачебной тайны и/или не нарушает прав других граждан;

8. Выполнять в помещениях Центра функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Центра в иных коммерческих целях без согласования с сотрудниками Центра. При нарушении данного пункта сотрудники Центра вправе вызвать службу охраны и принять меры для удаления нарушителя с территории Центра.

9. Приходить в Центр в грязной и рабочей спецодежде, нахождение в которой в помещениях Центра может привести к нарушению санитарно-эпидемиологического режима.

10. Размещать в помещениях и на территории Центра объявления без разрешения администрации Центра;

11. Находиться в служебных помещениях Центра без разрешения;

12. Оставлять малолетних детей без присмотра на всей территории Центра;

13. Находиться в Центре без бахил.

В случаях нарушения настоящих Правил сотрудники Центра имеют право - сделать соответствующие замечания, составить акт о нарушении указанных Правил распорядка с последующей передачей в правоохранительные органы, удалить нарушителей из помещения Центра, в том числе силами сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов, отказать в предоставлении услуги, применить иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

Не неисполнение законных требований сотрудников Центра, причинение морального вреда, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба Центру, влечёт ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

1. При возникновении конфликта между Пациентом и Центром пациенту необходимо написать письменную претензию на имя генерального директора Центра. Срок рассмотрения претензии - до 10 рабочих дней.

ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Вся информация о работе Центра, о контролирующих органах, прочая информация в соответствии с требованиями законодательства доводится до сведения пациентов в доступной форме на информационном стенде, а также на сайте Центра в сети Интернет.

2. В целях безопасности пациентов на территории Центра ведется видеонаблюдение.

МЫ ВСЕГДА РАДЫ  ВАШИМ ПРЕДЛОЖЕНИЯМ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ЦЕНТРА!