**Правила поведения пациентов (посетителей)**

**и порядок предоставления медицинских услуг в медицинском центре**

**ООО «Ультрамед»**

Настоящие правила разработаны в соответствии с Федеральным законом №323 «Об основах охраны здоровья граждан в российской Федерации», «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации.

Правила определяют нормы поведения пациентов (посетителей) медицинского центра ООО «Ультрамед», при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребностей в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса, обеспечения безопасности граждан при посещении ими медицинского центра, а также работников медицинского центра; соблюдения установленного порядка в медицинском центре, служебных помещениях и являются обязательными для исполнения.

Правила размещаются для всеобщего ознакомления в наглядной доступной форме на сайте медицинского центра, стенде в помещении организации.

**Информация об исполнителе и предоставляемых услугах:**

Наименование и фирменное наименование: Общество с ограниченной ответственностью «Ультрамед»;

Адрес места нахождения и оказания медицинских услуг: 614066,Пермский край. г.Пермь, ул. Мира, д.18;

Данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществляющего государственную регистрацию: Свидетельство о государственной регистрации юридического лица серия 59 № 000282695 выдано ИФНС по Индустриальному району г. Перми 18.09.2003г.

Номер лицензии на осуществление медицинской деятельности, дата ее регистрации с указанием перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность (за исключением указанной деятельности, осуществляемой медицинскими организациями и другими организациями, входящими в частную систему здравоохранения, на территории инновационного центра «Сколково») медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа: Лицензия № ЛО-59-01-004806 выдана 16.11.18 года Министерством Здравоохранения Пермского края,адрес:г.Пермь,Бульвар Гагарина,10.

Перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией № ЛО-59-01-004806 от16 ноября 2018 года: 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: медицинскому массажу, сестринскому делу; при оказании первичной врачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: 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), акушерству и гинекологии (искусственному прерыванию беременности), неврологии, гастроэнтерологии, дерматовенерологии, кардиологии, организации здравоохранения и общественному здоровью, ревматологии, ультразвуковой диагностике, урологии, функциональной диагностике, эндокринологии. При проведении медицинских осмотров, медицинских освидетельствований и медицинских экспертиз организуются и выполняются следующие работы (услуги): при проведении медицинских экспертиз по: экспертизе качества медицинской помощи, экспертизе временной нетрудоспособности.

**Общие правила для обеспечения безопасности и санитарного режима в медицинском центре:**

ООО «Ультрамед» коммерческая организация, оказывает медицинские услуги населению на платной основе. Платные медицинские услуги могут быть оказаны в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения РФ, либо по согласованию с заказчиком (пациентом, потребителем) в виде отдельных консультаций, обследований, медицинских вмешательств.

В целях обеспечения санитарного режима, а так же безопасности сотрудников и посетителей медицинского центра **не ведется прием** людей, с признаками ОРВИ и COVID-19 (температура, насморк, кашель и т.д.).

В целях предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности работников медицинского центра, пациентов и посетителей в помещениях **запрещено**:

-проносить огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя, либо их применение (использования) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- иметь при себе крупногабаритные предметы;

-находиться в служебных помещениях;

-курить и распивать спиртные напитки в помещении медицинского центра и на расстоянии 10 метров от входной группы;

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

-помещать на стендах свою информацию, объявления, рекламные материалы;

-производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения руководства медицинского центра;

- слушать музыку, просматривать видео со звуком и разговаривать на громкой связи, мешая работе сотрудников медицинского центра;

-пользоваться в кабинете врача сотовыми телефонами для длительных переговоров, нарушающих время запланированного приема;

-выполнять в помещении медицинского центра функции торговых агентов, представителей и находится в помещениях центра в иных коммерческих целях;

-находится в кабинетах приема медицинского центра в верхней одежде и грязной обуви;

- не допускается прием и нахождение на территории медицинской организации в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, с агрессивным поведением, в грязной и резко-пахнущей одежде, нарушающих санитарно-гигиенические требования. В случае выявления таких лиц они удаляются с территории медицинского центра сотрудниками медицинского центра, при препятствовании – сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов;

-на территории медицинского центра недопустимо нахождение с любыми животными;

-неприемлемым считается некорректное отношение к сотрудникам медицинского центра: громкое, грубое (нецензурное), вызывающее выражение явного недовольства услугами, ценами, замечания по работе сотрудников и иные претензии к функционированию медицинского центра. Все претензии излагаются **в письменном виде** с последующим рассмотрением согласно требованиям норм Закона РФ «О защите прав потребителей»;

-не допускается причинения имущественного вреда (порча мебели, оборудования, предметов интерьера и т.д.). В случае возникновения данной ситуации, медицинский центр имеет право на получение компенсации причиненного вреда в полном объеме.

**Правила записи на прием:**

Пациент **до обращения** в медицинский центр может ознакомиться с предоставляемыми медицинскими услугами и актуальными ценами на сайте: http://ultramedperm.ru/ , на стойке регистратуры и стенде медицинского центра, по телефонам: 221-75-49,+7(992)2220303 в часы работы медицинского центра.

Медицинский центр ООО «Ультрамед» является **партнером** нескольких лабораторий и осуществляет прием денежных средств для данных организаций. А так же является партнером страховых компаний и ведет прием застрахованных **по полисам ДМС**.

Прием пациентов ведется **по предварительной записи**. День и время приема специалистов по еженедельному графику, утвержденному в медицинском центре, согласованному с руководством медицинского центра. Администратор медицинского центра предлагает на выбор имеющиеся свободные места для записи. График приема специалистов может меняться, поэтому просим пациентов медицинского центра **внести телефон регистратуры в свои контакты**, чтобы оперативно осуществлять оповещение пациентов об текущих изменениях, предложить вариант более ранней записи, напоминать время явки, иметь связь с пациентом для динамического наблюдения специалистами.

За сутки до приема администратор центра посредством звонка на номер телефона, оставленного пациентом для связи, связывается с пациентом для подтверждения явки по записи на прием.

В случае изменения времени приема в медицинском центре и невозможности связаться с пациентом по указанному номеру, направляется смс-сообщение об отмене приема.

В случае изменения планов и намерений пациента, он должен заблаговременно предупредить медицинский центр об отказе от приема.

В случае неоднократной неявки на прием без предварительного предупреждения, прием пациента медицинским центром ведется при внесении предоплаты в размере 30% от стоимости заказанной медицинской услуги, рассматривается как бронирование времени приема врача. Если в согласованную дату и время пациент не приходит на прием, указанная сумма рассматривается сторонами как компенсация времени простоя врача.

**Прием пациента:**

**При первичном приеме** в медицинском центре просим приходить **на прием за 30 мин до начала** консультации или исследования для ознакомления с правилами и порядком предоставления платных услуг, действующим прейскурантом цен, с типовым договором на оказание медицинских услуг, ИДС и др. документами медицинского центра; иметь при себе паспорт для заключения договора. При сопровождении несовершеннолетних лиц паспорт и свидетельство о рождении ребенка, документ об опекунстве и иные документы, подтверждающие, что являетесь законным представителем ребенка (доверенность от нотариуса).

Платные медицинские услуги предоставляются ООО «Ультрамед» при наличии:

-подписанного информированного добровольного согласия на оказание медицинской услуги;

-личного согласия на обработку персональных данных потребителя;

-информирования о возможности получения медицинской помощи в рамках программы госгарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

-анкеты здоровья, содержащую информацию о состоянии здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанных с ними рисками, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;

-об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделий, в том числе о сроках их годности, показаниях (противопоказаниях) к применению;

-застрахованные страховых компаний при наличии полиса ДМС, гарантийного письма и паспорта;

-до заключения договора заказчик (пациент, потребитель) уведомляется письменно о том, что несоблюдение указаний и рекомендаций медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу, в том числе назначенного режима, диеты, терапии, выполнения необходимых подготовок к манипуляциям или обследованиям, могут снизить качество предоставляемой медицинской услуги.

Договор заключается между заказчиком (пациентом, потребителем) и ООО «Ультрамед» в письменной форме в двух экземплярах. Договор заключается на текущий год или срочный до момента оказания медицинской услуги (обговаривается дополнительно). В случае отказа потребителя выполнять требования медицинского центра, в том числе и внесение оплаты за оказанные медицинские услуги, договор, может быть расторгнут ООО «Ультрамед» в одностороннем порядке с уведомлением об этом заказчика (пациента, потребителя) любым способом, либо по инициативе заказчика, что так же оформляется в письменном виде.

Пациент обязан:

-надеть бахилы при входе в медицинский центр;

-заключить договор, подписывать все необходимые документы;

-входить в кабинет врача только по приглашению сотрудников медицинского центра, сопровождающие лица на приеме могут присутствовать, в случае необходимой помощи пациенту и с разрешения врача;

-прием несовершеннолетних пациентов ведется только в присутствии законных представителей;

-являться в строго назначенное время;

-соблюдать гигиену, выполнять назначения, профилактические мероприятия, рекомендованные лечащим врачом;

-сообщать врачу всю необходимую для постановки диагноза и лечения информацию;

-информировать о перенесенных заболеваниях, известных аллергических реакциях,, противопоказаниях, предоставить иные сведения, которые могут снизить качество оказываемой медицинской услуги или нанести вред здоровью;

-подписать информированное согласие на медицинскую манипуляцию, вмешательство;

-неукоснительно выполнять предписания лечащего врача;

-незамедлительно сообщать об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

- не предпринимать действий, нарушающие права других пациентов и работников медицинского центра;

- не допускать неуважительного поведения по отношению к иным пациентам, посетителям, работникам медицинского центра;

-бережное отношение к имуществу медицинского центра, соблюдать чистоту и тишину в помещениях медицинского центра.

Медикаментозное прерывание беременности до 18 лет:

Согласно Ст. 26 ГК РФ несовершеннолетние в возрасте от 14 до 18 лет совершают сделки с письменного согласия своих законных представителей - родителей, усыновителей, опекунов. Федеральный закон №323-ФЗ РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» предоставляет право на подписание ИДС с 15 лет. Таким образом, медицинский центр ООО «Ультрамед» ведет прием несовершеннолетних до 15 лет при непосредственном нахождении законных представителей в кабинете врача, после 15 лет - по согласию несовершеннолетнего. При этом договор на оказание медицинских услуг заключается между законными представителями несовершеннолетнего и ООО «Ультрамед», наличие паспорта и свидетельства о рождении, либо запись данных о несовершеннолетнем в паспорте законного представителя.

Лечащий врач имеет право отказать в приеме пациента в случае несоблюдения пациентом предписаний, нарушений внутреннего распорядка медицинского центра. А так же при опоздании на прием более 50% времени от начала приема.В этом случае пациенту будет предложена другая дата записи к данному специалисту или другому, на более раннее время.

Первичная медицинская документация (медицинская карта амбулаторного больного, индивидуальная карта беременной и родильницы) является собственностью медицинского центра ООО «Ультрамед», хранится в печатном, рукописном виде в картотеке, в электронном виде в базе медицинского центра. Пациент получает на руки на бумажном носителе все результаты исследований, заключения консультативного приема, рецепты, направления. Пациент имеет право по заявлению получать дубликаты результатов обследований, консультаций, выписку из амбулаторной карты или копию амбулаторной карты в сроки установленные законодательством.

Пациент имеет право запросить справку в налоговый орган для получения налогового вычета при наличии договора, чеков, ИНН. Срок выполнения данной справки-3 рабочих дня. По желанию пациент может запросить документацию, дубликаты, справки в электронном виде после оформления заявления установленного образца.

**Оплата:**

Оплата вносится в кассу организации наличным или безналичным путем (терминал), оплата на счет организации, если по договору от страховой компании или иной организации, после выставления счета и акта выполненных работ. Оплата производится за оказанные медицинские услуги согласно действующего прейскуранта цен на момент обращения. Скидки предоставляются участникам программы UDS, подписанным на ООО «Ультрамед». Оплата производится в рублях. По предварительной договоренности между сторонами может быть произведена предварительная оплата медицинских услуг.

**Ответственность сторон за нарушение настоящих правил:**

В случае нарушения правил пациентом, посетителем медицинского центра допускается сделать замечание работником медицинского центра. Если требование не удовлетворено, разрешено применять иные меры воздействия, предусмотренные законодательством. Врач имеет право отказать в приеме, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих.