**ПРАВИЛА**

Оказания платных медицинских услуг

**для пациентов**

***Общества с ограниченной ответственностью***

***«Региональный диагностический центр***

***Нижний Новгород»***

г. Нижний Новгород

2021 год

Содержание:

1. Общие положения……………………………………………………………..

2. Порядок обращения пациента (законного представителя)………………….

3. Права и обязанности пациента……………………………………………….

4. Порядок заключения договора на оказание платных медицинских услуг………

5. Порядок рассмотрения обращений пациентов (их законных представителей)……

6. Организация личного приема граждан……………………………………………….

7. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента…………..

8. Порядок выдачи копий заключений и справок для налоговой.

Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления в Обществе с ограниченной ответственностью «Региональный диагностический центр Нижний Новгород» (далее – медицинский центр ООО «РДЦ НН») платных медицинских услуг. Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее – ФЗ № 323), Законом от 07 февраля 1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 04 октября 2012 № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и иными нормативными актами.

Предоставление платных медицинских услуг осуществляется на основании ФЗ № 323, а также Лицензии № ЛО-52-01-006238 от 07.09.2018 выданной Министерством здравоохранения Нижегородской области на осуществление медицинской деятельности (за исключением указанной деятельности, осуществляемой медицинскими организациями и другими организациями, входящими в частную систему здравоохранения, на территории инновационного центра «Сколково»).

Пациентам по видам, объемам, условиям и порядке, определенными Программой государственных гарантий оказания гражданам РФ бесплатной медицинской помощи на территории Нижегородской области на текущий год, могут быть представлены бесплатные медицинские услуги. Выбирая (путем оформления договора и информированного добровольного согласия) получение платных медицинских услуг, пациент подтверждает согласие на получение платных медицинских услуг.

Цены на платные медицинские услуги указываются в прейскуранте, который расположен на стойке администраторов.

**1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила являются организационно-правовым документом для пациентов, регламентирующим порядок обращения в ООО «РДЦ НН», права и обязанности пациента, правила поведения в медицинском центре, взаимодействие сотрудников медицинского центра с пациентами, и распространяющий свое действие на всех пациентов, обращающихся в ООО «РДЦ НН».

Настоящие Правила разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных условий оказания пациенту качественной медицинской помощи.

1.2. С настоящими Правилами пациенты, а также их законные представители могут ознакомиться, как в зоне рецепции медицинского центра, так и на сайте медицинского центра www.мрт-кт.рф.

**2. Порядок обращения пациента (законного представителя)**

2.1. В медицинском центре Региональный диагностический центр оказываются платные медицинские услуги в соответствии с перечнем услуг, указанных в лицензии:

по адресу: 603001, г.Н.Новгород, Нижне-Волжская наб., д.4, помещение 11, часть помещения 12. Виды работ (услуг), выполняемых (оказываемых) Исполнителем в составе лицензируемого вида деятельности: 2. При оказании первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной, медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): 1) при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: рентгенологии, сестринскому делу, сестринскому делу в педиатрии, функциональной диагностики; 4) при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: кардиологии, неврологии, нейрохирургии, организации здравоохранения и общественному здоровья, рентгенологии, ультразвуковой диагностики, управлению сестринской деятельностью, функциональной диагностике.

По адресу: 603002, г.Н.Новгород, ул. Советская, д.12, п17. Виды работ (услуг), выполняемых (оказываемых) Исполнителем в составе лицензируемого вида деятельности: 2. При оказании первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной, медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): 1) при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: анестезиологии и реаниматологии, рентгенологии, сестринскому делу, сестринскому делу в педиатрии; 4) при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: анестезиологии и реаниматологии, мануальной терапии, неврологии, нейрохирургии, организации здравоохранения и общественному здоровья, рентгенологии, травматологии и ортопедии, управлению сестринской деятельностью, физиотерапии

2.2. Оказание медицинских услуг производится по предварительной записи. Запись производится одним из следующих образов:

- при личном обращении пациента или его законного представителя в медицинский центр через администраторов медицинского центра;

- через колл-центр медицинского центра по телефону:8 (831) 20-20-200;

- через интернет сайт медицинского центра: www.мрт-кт.рф.

2.3. Прием пациентов врачами медицинского центра осуществляется согласно графику в часы работы медицинского центра – ежедневно с 7-00 до 23-00.

Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.

2.4. Администрация медицинского центра оставляет за собой право изменять часы работы медицинского центра с размещением информации об этом на дверях медицинского центра.

2.5. При входе в медицинский центр пациент обязан надеть бахилы или переобуться в сменную обувь.

2.6. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в кабинет врача запрещается.

2.7. В случае непредвиденного отсутствия врача и при иных чрезвычайных обстоятельствах администратор предупреждает пациента о переносе или отмене приема.

2.8. При невозможности прибыть на прием в назначенное время, пациент обязуется уведомить медицинский центр по телефону заблаговременно.

При опоздании пациента более чем на 15 (пятнадцать) минут по отношению к назначенному времени, медицинский центр оставляет за собой право перенести время оказания медицинской услуги или отменить ее.

2.9. Пациент входит в кабинет врача исключительно по приглашению. Запрещается входить в кабинет, когда там идет прием.

2.10. Категорически запрещается проносить мобильные телефоны и иные электронные и механические устройства, а также металлические предметы в камеру сканирования.

Администрация медицинского центра не несет ответственность за порчу вышеуказанных предметов.

Ответственность за порчу оборудования медицинского центра, нанесенного данными предметами, лежит на пациенте (его законном представителе).

2.11. Использование мобильных телефонов в холле медицинского центра не должно мешать работе сотрудников медицинского центра, а также другим посетителям.

2.12. Медицинский центр вправе отказать в предоставлении медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в случае хулиганского поведения пациента, поведения, угрожающего жизни и здоровью сотрудников и посетителей медицинского центра, а также имуществу медицинского центра.

2.13. Медицинский центр осуществляет обработку персональных данных пациента и его законного представителя исключительно в целях исполнения договора заключенного с ними. Передача полученных персональных данных не производится третьим лицам.

**3. Права и обязанности пациента**

3.1. При обращении в медицинский центр пациент имеет право на:

3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны сотрудников медицинского центра и других лиц, участвующих в предоставлении медицинских услуг.

3.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности врача и иных лиц, участвующих в предоставлении медицинской услуги. Информация о специалистах медицинского центра размещена на сайте организации [www.мрт-кт.рф](http://www.мрт-кт.рф), и в зоне рецепции.

3.1.3. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемиологическим требованиям.

3.1.4. Добровольное информированное согласие пациента (законного представителя) на медицинское вмешательство в соответствии с действующим законодательством РФ.

3.1.5. Выбор врача.

3.1.6. Пациент или его законный представитель имеет право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения.

При отказе от медицинского вмешательства пациенту или его законному представителю в доступной для него форме должны быть разъяснены возможные последствия данного отказа. Отказ от медицинского вмешательства с указанием возможных последствий отражается записью в медицинской документации и подписывается пациентом либо его законным представителем, а также медицинским работником.

3.1.7. Обращение с жалобой к руководителю медицинского центра, а также в контролирующие и надзирающие органы или суд.

3.1.8. Сохранение сотрудниками медицинского центра в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью (услугой), состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его исследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ.

3.1.9. Получение в доступной для него форме полной информации о состоянии его здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

3.2. Пациент обязан:

3.2.1. Принимать меры к укреплению и сохранению своего здоровья (ст. 27 Федерального закона № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

3.2.2. Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи (услуги), а также уважать права других пациентов.

3.2.3. Предоставлять лицу, оказывающему ему медицинскую помощь (услугу), известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях.

Пациент (его законный представитель) должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности заключения, диагноза и назначенном лечении, а также повлиять на прогноз выздоровления.

3.2.4. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации.

3.2.5. Соблюдать настоящие правила для пациентов медицинского центра.

3.2.6. Бережно относиться к имуществу медицинского центра. В случае причинения ущерба, компенсировать его.

3.2.7. Приходить за 15-20 минут до начала приема.

**4. Порядок заключения договора на оказание платных медицинских услуг.**

4.1. При обращении в медицинский центр с пациентом, его законным представителем заключается договор на оказание платных медицинских услуг по форме, утвержденной в ООО «РДЦ НН». Договор на оказание медицинских услуг является договором присоединения.

Для заключения договора пациент сообщает свои персональные данные: ФИО, данные паспорта, адрес места жительства, контактный телефон, дату рождения.

4.2. При непредставлении документа, удостоверяющего личность, на договоре оказания платных медицинских услуг делается соответствующая отметка. Если пациент сообщает данные документа, удостоверяющего личность (серия, номер, кем и когда выдан) в устной форме без предоставления документа, то в этом случае считается, что документ, удостоверяющий личность не представлен, на договоре оказания платных медицинских услуг делается соответствующая отметка.

4.3. До заключения договора на оказание платных медицинских услуг Пациент, его законный представитель информируются в Уведомлении, предшествующем Договору, о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

4.4. До заключения договора на оказание платных медицинских услуг Пациент, его законный представитель информируются в Уведомлении, предшествующем Договору, о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу, может снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения или отрицательно сказаться на здоровье Пациента.

4.5. Ознакомление Пациента либо его законного представителя с положениями Федерального закона от 27.07.2006г № 152-ФЗ «О персональных данных» подтверждается подписанием Пациентом либо его законным представителем Согласия на обработку персональных данных.

При отказе подписания Согласия на обработку персональных данных медицинская услуга не оказывается.

4.6. Договор на оказание платных медицинских услуг может заключаться в отношении следующих категорий граждан:

- совершеннолетних граждан;

- несовершеннолетних граждан от 14 до 18 лет;

- несовершеннолетних граждан до 14 лет или граждан, лишенных дееспособности.

4.7. В случае обращения совершеннолетнего гражданина, то есть гражданина, достигшего 18 лет, Заказчиком и Потребителем по договору выступает данный гражданин. В преамбуле и в реквизитах договора в графе Заказчик указываются фамилия, имя, отчество, адрес места жительства и телефон совершеннолетнего гражданина.

4.8. В случае обращения несовершеннолетнего гражданина в возрасте от 14 до 18 лет:

4.8.1. Несовершеннолетние граждане от 16 до 18 лет признанные полностью дееспособными, если такое решение было принято органом опеки и попечительства или по решению суда, вправе заключить договор на оказание медицинских услуг в порядке, указанном в п.4.6. настоящих Правил.

4.8.2. Несовершеннолетние граждане от 14 до 18 лет, заявившие о своем праве заключить самостоятельно, вправе заключить договор на оказание платных медицинских услуг с письменного согласия родителей. Письменное согласие родителей прикладывается к договору и является неотъемлемой его частью.

Если письменное согласие родителей получено, то Договор заключается с несовершеннолетним гражданином по правилам п. 4.7.

Если письменное согласие родителей не получено, то Договор на оказание платных медицинских услуг заключается в соответствии с п. 4.9.

4.9. В случае обращения за оказанием медицинской услуги несовершеннолетнему гражданину в возрасте до 14 лет либо лицу, лишенному на основании решения суда дееспособности, Договор на оказание платных медицинских услуг заключается с законным представителем данного гражданина.

В данном случае в преамбуле Договора в графе Заказчик указываются фамилия, имя, отчество законного представителя, а в графе «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» (далее именуемый Потребитель) указываются фамилия, имя и отчество представляемого.

4.10. Законными представителями могут быть родители, усыновители или попечители. Полномочия родителей и усыновителей проверяются по данным паспорта и свидетельства о рождении ребенка, полномочия попечителей – по удостоверению попечителя, либо по решению органов опеки и попечительства.

4.11. Порядок подписания информированного добровольного согласия:

4.11.1. В случае обращения за медицинской услугой несовершеннолетнему лицу информированное добровольное согласие подписывает сопровождающий его законный представитель.

4.11.2. Несовершеннолетние граждане в возрасте от 15 до 18 лет подписывают информированное добровольное согласие самостоятельно с указанием лиц, которым разрешают получать информацию о состоянии их здоровья, результаты исследований.

4.11.3. Совершеннолетние граждане подписывают информированное добровольное согласие за себя.

4.11.4. Правила и порядок подписания информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, а также отказ от медицинского вмешательства установлены статьей 20 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

4.12. Услуги медицинского центра являются платными. Оплата услуг производится либо наличными в кассу, либо безналичным переводом с помощью банковской карты.

**5. Порядок рассмотрения обращений пациентов (их законных представителей)**

5.1. Обращения граждан могут поступать в МЦ в устной форме (по телефону, на приеме у руководителя), письменной форме (в том числе посредством внесения записей в книгу жалоб и предложений, в виде SMS-сообщений и пр.) или по электронной почте clinica@rdcnn.ru.

5.2. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи к директору и главному врачу ООО «РДЦ НН» лично или через своего законного представителя.

5.3.Обращения граждан могут быть направлены на рассмотрение в ООО «РДЦ НН» из других органов или организаций.

5.4. Информирование граждан об их праве на обращение обеспечивается путем размещения в доступном для граждан месте (стойка администраторов) оформленной в печатном виде информации:

- о фамилии, имени, отчестве, должности, номере кабинета, графике работы, телефоне директора, главного врача ООО «РДЦ НН»;

- об адресах электронной почты и интернет - сайта медицинского центра;

- о графике личного приема граждан руководителем ООО «РДЦ НН»;

- об адресах и телефонах контролирующих органов и организаций (Минздрав НО, Управление Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития по НО, ТФОМС, страховые медицинские организации, Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по НО и др.).

Вся вышеперечисленная информация дублируется на сайте.

5.5. Учету подлежат все обращения, поступившие в ООО «РДЦ НН» в письменной или устной форме или по электронной почте, в том числе обращения, зафиксированные в книгах жалоб и предложений или направленные из других органов или организаций.

5.6. Порядок рассмотрения письменных обращений пациентов (их законных представителей):

5.6.1. Началом срока рассмотрения жалобы считается день ее регистрации.

5.6.2. Поступившая жалоба после ее регистрации в указанном выше порядке (не позднее следующего рабочего дня) визируется директором медицинского центра и направляется лицу, ответственному за рассмотрение жалоб.

5.6.3. В случае если претензия поступила анонимно или подписана неустановленным лицом, подписана гражданином, который не уполномочен представлять интересы пациента (без доверенности или родители несовершеннолетнего дееспособного ребенка), не содержит контактных данных, ответ на обращение не дается.

5.6.4. Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию ООО «РДЦ НН», направляются сопроводительным письмом за подписью директора медицинского центра в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

5.6.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица медицинского центра, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.6.6. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит рассмотрению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.6.7. В целях эффективного осуществления рассмотрения жалоб сотруднику (сотрудникам), ответственному за рассмотрение жалоб, предоставлены следующие права:

- если ответ по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих законом врачебную тайну, направляется ответ заявителю об отказе в предоставлении информации;

- при рассмотрении обращений граждан должны соблюдаться права третьих лиц, установленные законодательством Российской Федерации;

- в случае если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц (являющихся дееспособными гражданами), выяснилось, что они в письменной форме возражают против его рассмотрения, руководитель ООО «РДЦ НН» принимает решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

5.6.8. В случае, если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям было рассмотрено организацией ранее, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, руководитель организации, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

5.6.9. Ответ дается на фирменном бланке медицинского центра, визируется директором.

5.7. Порядок рассмотрения устных обращений пациентов (их представителей):

5.7.1. Все поступившие устные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в «Журнале регистрации обращений граждан», с описанием содержания обращения.

5.7.2. На устные обращения граждан принятые по телефону, даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию ООО «РДЦ НН».

5.7.3. Если при рассмотрении обращения, поступившего по телефону, требуется дополнительная информация, поступившее обращение с согласия заявителя может быть оформлено для отсроченного ответа, срок работы по которому не может превышать сроков, указанных в п.5.9 настоящего Положения.

5.8. Порядок рассмотрения обращений пациентов (их законных представителей), поступивших на официальный сайт учреждения

5.8.1. Ответственный за делопроизводство по обращениям граждан ежедневно просматривает обращения граждан, поступившие на официальный сайт медицинского центра и на электронную почту.

5.8.2. Поступившее обращение рассматривается в сроки, указанные в п.5.9.

5.9. Сроки рассмотрения письменных и устных обращений, требующие денежной компенсации не могут превышать 10 дней (Законом Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей»), во всех остальных случаях - 30 дней со дня обращения (Федеральным законом от 02.05.2006 № 59–ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»). В обращениях, поступивших через органы государственной власти или иные организации, может быть указан другой срок.

5.10. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона, руководитель, должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

**6. Организация личного приема граждан**

6.1. Директор медицинского центра, главный врач ведут личный прием граждан в соответствии с графиком приема граждан по личным вопросам. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан на информационном стенде и официальном сайте учреждения.

6.2. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

**7. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента**

7.1. На основании действующего законодательства, сведения о факте обращений гражданина за медицинской помощью, состояния его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну, и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством РФ.

7.2. Пациенту (его законному представителю) информация о состоянии его здоровья предоставляется в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме врачом. Средний медицинский персонал, администраторы медицинского центра информацию о состоянии здоровья пациента пациенту (его законному представителю) не предоставляет.

7.3. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается исключительно лицам, указанным пациентом.

Информация о состоянии здоровья несовершеннолетнего лица в возрасте от 15 до 18 лет может быть сообщена их законным представителям, даже если они не указаны в информированном добровольном согласии на выдачу результатов исследования.

В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю (при наличии оформленных в соответствии с законодательством документов, подтверждающих полномочия на получение данной информации).

7.4. Возможно предоставление информации о результатах исследования, лечении, лабораторных исследованиях пациента на электронную почту, указанную в Согласии на выдачу результатов исследования, а также через личный кабинет пациента.

7.5. При предоставлении результатов МР-исследования через личный кабинет пациента, ответственность за сохранность учетных данных (логин, пароль), необходимых для входа в кабинет, лежит на пациенте (его законном представителе).

7.6. Информация, составляющая врачебную тайну, может предоставляться третьим лицам без согласия пациента и его законных представителей по основаниям, предусмотренным действующим законодательством РФ (страховые компании, правоохранительные органы, судебные инстанции и т.д.).

**8. Порядок выдачи копий заключений и справок для налоговой.**

8.1. Выдавать оригиналы, копии и выписки из медицинских документов можно только пациентам и их законным представителям.

8.2. Запрещается выдавать медицинские документы уполномоченным представителям пациента по доверенности.

8.3. Копии заключения выдаются пациентам на бумажном носителе при их личном обращении при предъявлении документа, удостоверяющего личность; либо лицу, указанному пациентом в добровольном информированным согласии на выдачу результатов исследования при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

8.4. Копия заключения выдается на бланке организации, ставится подпись и личная печать врача, печать организации и штамп «КОПИЯ».

8.5. Справка для получения налогового вычета может быть выдана в день обращения за медицинской услугой, либо по письменному запросу пациента в течение 10 дней с момента обращения. Справка может быть выдана лично пациенту, отправлена по почте заказным письмом.