



«УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный директор
ООО УК «М.П.А.»

Э.Б. Алексеев
М.П.



**Правила внутреннего распорядка для пациентов
Медицинского реабилитационного центра
Общества с ограниченной ответственностью
«М.П.А. медицинские партнеры – Здоровье»**

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и их законных представителей (далее «Правила») являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения права и обязанности пациентов и сопровождающих их лиц, законных представителей и иных посетителей (далее по тексту «иных посетителей») при получении медицинской помощи в Медицинском реабилитационном центре Общества с ограниченной ответственностью «М.П.А. медицинские партнеры – Здоровье» (далее - «МРЦ»).

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов (и иных посетителей) включают:

- порядок обращения пациента в МРЦ, госпитализации и выписки пациента из стационарного отделения;
- права и обязанности пациента и иных лиц при прохождении амбулаторного лечения;
- права и обязанности пациента и иных лиц в период нахождения на стационарном лечении во взрослом стационаре;
- права и обязанности пациента/его законного представителя и иных лиц в период нахождения на стационарном лечении в детском стационаре;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок разрешения возможных конфликтных ситуаций между персоналом МРЦ и пациентом.

1.3. Настоящие Правила разработаны в целях создания наиболее благоприятных возможностей для получения пациентами квалифицированной и своевременной медицинской помощи, установления и соблюдения лечебно-охранительного режима, обеспечения безопасности персонала МРЦ и граждан при посещении ими медицинского учреждения.

1.4. В МРЦ обслуживаются пациенты по договорам оказания платных медицинских услуг.

1.5. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и иных посетителей МРЦ.

1.6. Настоящие Правила размещаются на стойке регистратуры, информационных стендах, а также на сайте МРЦ: <https://holmy-rehab.ru>.

1.7. С Правилами внутреннего распорядка пациент обязан ознакомиться при первичном обращении в МРЦ и заключении договора на оказание платных медицинских услуг под подпись.

1.8. В настоящих Правилах в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» используются следующие основные понятия:

Качество медицинской помощи – совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов

профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата.

Лечащий врач – медицинский работник с высшим медицинским образованием, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения.

Медицинская помощь – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

Медицинская услуга – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

Медицинское вмешательство – выполняемые медицинским работником и иным работником, имеющим право на осуществление медицинской деятельности, по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций.

Диагностика – комплекс медицинских вмешательств, направленных на распознавание состояний или установления факта наличия либо отсутствия заболеваний, осуществляемых посредством сбора и анализа жалоб пациента, данных его анамнеза и осмотра, проведения лабораторных, инструментальных, патолого-анатомических и иных исследований в целях определения диагноза, выбора мероприятий по лечению пациента и (или) контроля за осуществлением этих мероприятий.

Лечение – комплекс медицинских вмешательств, выполняемых по назначению медицинского работника, целью которых является устранение или облегчение проявлений заболевания либо состояний пациента, восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни.

Режим лечения – совокупность требований для пациента, устанавливаемых медицинским работником для выполнения его назначений в целях облегчения проявлений заболевания (заболеваний) либо состояния пациента, восстановления или улучшения его здоровья, трудоспособности и качества жизни.

Пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

Законный представитель пациента – родители несовершеннолетних детей, усыновители, опекуны недееспособных граждан и попечители лиц, ограниченных в дееспособности.

Представитель пациента – лицо, действующее в интересах пациента на основании действующей нотариально удостоверенной доверенности.

Сопровождающее лицо – лицо, сопровождающее пациента для оказания последнему любой необходимой помощи.

Заказчик/Платательщик – 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.

Амбулаторная медицинская помощь – медицинская помощь, предоставляемая в медицинских организациях или их соответствующих структурных подразделениях в условиях, не предусматривающих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения, а также на дому при вызове медицинского работника.

Стационарная медицинская помощь – медицинская помощь, оказываемая в условиях, предусматривающих круглосуточное медицинское наблюдение и лечение.

2. Порядок обращения пациентов в МРЦ для получения амбулаторной медицинской помощи

2.1. При первичном обращении в регистратуру МРЦ пациент обязан предоставить документ, удостоверяющий личность (паспорт/либо документ, его заменяющий, свидетельство о рождении). На основании предоставленных документов администратор оформляет пропуск в МРЦ.

Для формирования электронного листка нетрудоспособности в федеральной государственной информационной системе необходим СНИЛС пациента.

Анонимное обследование и лечение пациентов не осуществляется.

2.2. При последующих обращениях в МРЦ пациент обязан предъявлять пропуск. Передача пропуска другим лицам не допускается.

2.3. Справочная информация о режиме работы амбулаторного отделения МРЦ, расписании врачей, уровне их профессионального образования и квалификации предоставляется сотрудниками регистратуры очно и по телефону, а также размещена на официальном сайте МРЦ: <https://holmy-rehab.ru> и информационных стендах, расположенных на территории МРЦ.

2.4. При первичном обращении пациента в регистратуре оформляется медицинская карта пациента, получающего помощь в амбулаторных условиях (ф. № 025/у), в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью); пол; дата рождения (число, месяц, год); адрес места проживания; место работы; должность; контактные телефоны (мобильный, домашний, рабочий). Пациент знакомится с внесенными в титульный лист карты сведениями и подтверждает их своей подписью.

Также при первичном обращении пациента оформляется согласие на обработку персональных данных.

2.5. В соответствии с Законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» с целью оказания медицинской помощи, оформления и ведения медицинской карты, записей в информационной системе пациент заполняет и подписывает (в зависимости от ситуации) следующие документы:

- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
 - отказ от медицинского вмешательства (с разъяснением возможных последствий);
 - отказ от госпитализации (с разъяснением возможных последствий);
 - аллергологический анамнез и анамнез перенесенных заболеваний (анкета здоровья);
 - договор на оказание платных медицинских услуг;
 - согласие на обработку персональных данных и другие документы (согласно действующему законодательству РФ, а также разработанные в МРЦ в соответствии с ним).
- Не заполнение пациентом указанных форм медицинской документации препятствует оказанию медицинских услуг. Медицинское учреждение вправе отказать в оказании медицинских услуг кроме случаев, установленных законодательством РФ.

2.6. При отказе предоставления контактного телефона администрация МРЦ снимает с себя ответственность за невозможность напоминания о запланированном визите в МРЦ, оповещения пациента о переносе или отмене приема врача и прочих возможных изменениях.

2.7. Прием специалистов осуществляется по предварительной записи: по многоканальному номеру телефона: +78007771020, при непосредственном обращении в регистратуру, направив заявку в произвольной форме на адрес электронной почты receptionholmy@holmyrehab.ru или на официальном сайте МРЦ: <https://holmy-rehab.ru>.

Предварительная запись по телефону осуществляется, как правило, на услуги консультативного и диагностического характера. Запись на любые манипуляции и процедуры осуществляется при наличии направления лечащего врача МРЦ либо медицинских организаций, имеющих договорные отношения с МРЦ.

2.8. Прием пациентов без предварительной записи возможен при наличии свободного интервала в расписании врача.

В случае опоздания пациента на прием врача-специалиста или диагностическое исследование на 10 и более минут запись переносится на другой удобный свободный интервал в записи врача.

2.9. Пациент должен приходить на прием заблаговременно, при первичном обращении – не менее чем за 15 минут до начала приема.

2.10. В случае, если пациент записан на прием, но по каким-либо причинам не может явиться, ему необходимо сообщить об этом по телефону: +78007771020.

2.11. В случаях, требующих оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, прием пациентов осуществляется без предварительной записи.

2.12. В случаях возникновения сложной клинической ситуации, требующей оказания неотложной медицинской помощи или оформления госпитализации, врач вправе:

- изменить время начала следующего приема, уведомив об этом пациентов, ожидающих приема;
- предложить пациенту обратиться к другому специалисту (при наличии такого специалиста в момент обращения);
- перенести прием на другие дату и время.

2.13. Вход в медицинский кабинет осуществляется только по приглашению медицинского персонала.

2.14. Прием анализов (в процедурном кабинете) осуществляется строго в установленные графиком работы часы забора.

2.15. Во время приема врача или при прохождении диагностического обследования, а также при оформлении листков нетрудоспособности мобильные телефоны пациентов и сопровождающих их лиц должны находиться на беззвучном режиме либо быть отключены.

3. Порядок госпитализации и выписки пациентов стационарного отделения

3.1. В МРЦ оказывается медицинская помощь в стационарных условиях по профилям «неврология», «терапия», «педиатрия». Госпитализация производится ежедневно при наличии согласования лечащего врача.

3.2. В приемном отделении МРЦ на пациента оформляется медицинская документация:

- медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в стационарных условиях (ф. № 003/у),
- согласие на обработку персональных данных,
- информированное добровольное согласие,
- согласие пациента/законного представителя с Правилами внутреннего распорядка для пациентов МРЦ.

3.3. Выписка производится ежедневно лечащим врачом МРЦ.

3.4. Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в стационарных условиях, после выписки пациента из стационара оформляется и сдается на хранение в порядке, определенном законодательством Российской Федерации об архивном деле. Выписной эпикриз выдается пациенту/законному представителю при выписке на руки.

3.5. Справки о пребывании на стационарном лечении, выписки (копии) из медицинских документов выдаются на основании письменного заявления пациента/законного представителя.

4. Права и обязанности пациентов

4.1. Пациент при обращении за медицинской помощью имеет право на:

4.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского персонала МРЦ и иных лиц, участвующих в оказании медицинских услуг.

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

4.1.3. Проведение консилиума и консультаций других специалистов.

4.1.4. Получение от медицинского персонала в доступной для него форме информации о состоянии своего здоровья, в том числе сведений о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанным с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

4.1.5. Непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента и находящейся в медицинской организации.

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

4.1.7. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну.

4.1.8. Предоставление и подписание информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся обязательным предварительным условием медицинского вмешательства.

4.1.9. Отказ от медицинского вмешательства, от выдачи и продления электронного листка нетрудоспособности (отказ от медицинского вмешательства, от выдачи и продления электронного листка нетрудоспособности с указанием возможных последствий оформляется записью в амбулаторной карте и подписывается пациентом либо его законным представителем, а также медицинским работником). В случае отказа пациента в подписании записи об отказе от медицинского вмешательства составляется соответствующий акт, который подписывается медицинскими работниками МРЦ; в случае отказа от продления электронного листка нетрудоспособности в ранее выданный электронный листок нетрудоспособности ставится отметка о нарушении режима.

4.1.10. Получение (на основании письменного заявления пациента) копий медицинских документов и выписок из медицинской документации в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», нормативными документами Минздрава России. Предоставление пациенту либо его законному представителю копий медицинских документов и выписок из них на бумажном носителе осуществляется в количестве одного экземпляра.

4.1.11. Пациент вправе пользоваться иными правами, предусмотренными действующим законодательством Российской Федерации.

4.2. Пациент обязан:

4.2.1. Неукоснительно и добросовестно выполнять настоящие Правила, соблюдать чистоту и порядок как в МРЦ, так и на прилегающей территории.

4.2.2. Соблюдать режим работы МРЦ, порядок записи на прием к специалистам, порядок пребывания на приеме и в стационаре МРЦ, установленными настоящими Правилами.

4.2.3. Знакомиться, оформлять и подписывать всю необходимую документацию для оказания медицинской помощи (медицинских услуг), в том числе договор на оказание платных медицинских услуг, а также знакомиться и подписывать необходимую медицинскую документацию.

4.2.4. Соблюдать требования противопожарной безопасности; при обнаружении источника пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить об этом персоналу МРЦ.

4.2.5. Строго соблюдать санитарно-эпидемиологический режим, установленный в МРЦ. При входе в холле МРЦ располагается контейнер с бахилами (бесплатно), пациенты обязаны надевать бахилы и находиться в МРЦ в бахилах, верхняя одежда для временного

хранения сдается в гардероб. Крупногабаритные сумки в гардероб не сдаются и не подлежат временному хранению в медицинском учреждении.

4.2.6. Соблюдать санитарно-гигиенический режим в туалетных комнатах и помещениях общего пользования МРЦ.

4.2.7. Придерживаться этики общения, проявлять доброжелательное, вежливое и терпимое отношение к другим пациентам, персоналу МРЦ, соблюдать очередность записи на прием к врачу и на манипуляции. При некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес персонала и посетителей, требовании назначения необоснованных диагностических обследований, лабораторных исследований, врач имеет право обратиться администрации МРЦ с заявлением о прекращении наблюдения, обслуживания и лечения пациента в МРЦ, по согласованию с главным врачом, медицинское учреждение вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор на оказание платных медицинских услуг (если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих).

4.2.8. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете приема допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ.

4.2.9. Информировать медицинский персонал МРЦ (в т.ч. лечащего врача) до оказания медицинской услуги обо всех перенесенных заболеваниях, (в т.ч. ВИЧ, гепатит, сифилис и т.п.), совершенных и предстоящих оперативных вмешательствах, переливаниях крови, известных ему аллергических реакциях, принимаемых лекарственных препаратах, психотропных и наркотических средствах, противопоказаниях к применению каких-либо лекарственных препаратов и/или процедур, наблюдении и лечении в других медицинских организациях.

4.2.10. Знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления и исход лечения.

4.2.11. Ознакомиться с рекомендованным планом лечения, обследования и затем подписать его.

4.2.12. Неукоснительно и добросовестно выполнять все предписания лечащего врача, в т.ч. диагностические исследования, и указания медицинского персонала, соблюдать рекомендованную врачом диету.

4.2.13. Сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.

4.2.14. Не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи.

4.2.15. Сообщать лечащему врачу и медицинскому персоналу обо всех изменениях самочувствия при получении или после получения медицинской помощи, результатах лечения.

4.2.16. Выполнять требования надлежащей подготовки к исследованиям (отдельные виды функциональной и лабораторной диагностики). Информация о порядке подготовки к исследованиям доводится медицинским персоналом (указывается в направлении) или сотрудниками регистратуры при осуществлении предварительной записи. МРЦ не несет ответственность за результат диагностического исследования пациента в случае ненадлежащей подготовки к его проведению.

4.2.17. Бережно относиться к имуществу МРЦ и иных лиц, находящихся в МРЦ.

4.3. Пациентам и иным посетителям МРЦ в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, других преступлений и административных правонарушений, соблюдения требований санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников МРЦ, пациентов и посетителей в помещениях МРЦ запрещено:

4.3.1. Нарушать лечебно-охранительный режим, назначенный и рекомендованный медицинским персоналом МРЦ;

4.3.2. Распивать спиртные/спиртосодержащие напитки, потреблять наркотические средства или психотропные/токсические вещества, находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения; выражаться нецензурно, оскорблять посетителей и работников МРЦ;

4.3.3. Проносить на территорию МРЦ ядовитые, радиоактивные, легковоспламеняющиеся и горючие вещества, газовое, огнестрельное и холодное оружие, иные предметы и средства, наличие которых у пациента (посетителя) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

4.3.4. Находиться на территории МРЦ с домашними животными (приводить/приносить в МРЦ домашних животных);

4.3.5. Пользоваться открытым пламенем (спички, зажигалки и др.);

4.3.6. Курить, в т.ч. электронные сигареты/вейпы;

4.3.7. Использовать средства звукоусиления (кроме слуховых аппаратов) и прослушивать аудиозаписи или аудиотрансляции без наушников;

4.3.8. Громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону; разговаривать по телефону непосредственно при посещении врачей/специалистов МРЦ, при прохождении диагностики, проведении манипуляций и т.п.;

4.3.9. Находиться в пачкающей одежде, с предметами, продуктами питания (в том числе напитками и мороженым в открытой таре), которые могут испачкать других посетителей, помещения и оборудование МРЦ;

4.3.10. Без вызова входить в процедурный кабинет, кабинеты ультразвуковой, функциональной диагностики, кабинеты врачей-специалистов; входить в помещения и находиться в служебных помещениях МРЦ, вход в которые посторонним лицам запрещен;

4.3.11. Перемещаться по коридорам МРЦ и входить в режимные кабинеты без бахил и в верхней одежде;

4.3.12. Иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, коробки, корзины и т.п.) и сдавать их в гардероб;

4.3.13. Оставлять малолетних детей без присмотра;

4.3.14. Изымать какие-либо документы со стендов и из информационных папок (за исключением специально представленных для этого рекламно-информационных материалов);

4.3.15. Выносить за пределы МРЦ документы, полученные для ознакомления, в т.ч. медицинскую карту пациента, получающего помощь в амбулаторных условиях, медицинскую карту пациента, получающего помощь в стационарных условиях, изымать из них какие-либо сведения;

4.3.16. Размещать в помещениях и на территории МРЦ объявления, рекламные материалы без разрешения администрации;

5.3.17. Выполнять в помещениях МРЦ функции торговых агентов, представителей фармацевтических компаний в целях, противоречащих требованиям ст. 74 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ, или находиться в помещениях МРЦ в иных коммерческих целях;

4.3.18. Парковать автомобильный транспорт на территории МРЦ в запрещенных местах без пропуска, оформленного в порядке, установленном в МРЦ;

4.3.19. Преграждать проезд специального автомобильного транспорта к зданию МРЦ;

4.3.20. Использовать служебные телефоны МРЦ в личных целях;

4.3.21. Портить мебель, предметы интерьера, имущество МРЦ, других пациентов и посетителей, не совершать иных действий, способных нарушить права других пациентов, посетителей и работников МРЦ.

4.4. Пациент в полном объеме несет и другие обязательства, предусмотренные действующим законодательством РФ.

4.5. Во время стационарного лечения пациент может покидать МРЦ только после письменного уведомления об этом медицинского персонала. Форма уведомления прилагается (Приложение № 1).

5. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Подлинники медицинской документации выдаются только по официальному запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством, по запросу органов прокуратуры в связи с осуществлением ими прокурорского надзора, по запросу органа уголовно-исполнительной системы в связи с исполнением уголовного наказания и осуществлением контроля за поведением условно осужденного, осужденного, в отношении которого отбывание наказания отсрочено, и лица, освобожденного условно-досрочно (Федеральный закон от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации» ст. 13 «Врачебная тайна»).

5.2. По требованию пациента выдаются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья. Копии медицинских документов выдаются пациенту на основании его письменного заявления и только при предъявлении им паспорта или иного документа, удостоверяющего личность (Федеральный закон от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации» «Право граждан на информацию о состоянии здоровья»).

5.3. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту или его законному представителю лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. Информация о состоянии здоровья пациента по телефону не передается.

5.4. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация сообщается в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация (Федеральный закон от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации»).

5.5. Выдача результатов лабораторных и инструментальных методов обследования и выписка из амбулаторной карты представителю пациента (законному представителю, доверенному лицу) осуществляется при предъявлении документов, подтверждающих полномочия этих лиц.

6. Порядок рассмотрения обращений граждан, разрешения возможных конфликтных ситуаций между МРЦ и пациентом

6.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ. В случае возникновения конфликтной ситуации пациент или его законный представитель имеет право обратиться:

- лично к дежурному администратору МРЦ;
- лично к заместителю главного врача по медицинской работе;
- лично к Главному врачу;
- письменно к Главному врачу по адресу МРЦ (по месту осуществления медицинской деятельности): 141512, Московская область, м.о. Истра, д. Холмы, дом 50;
- письменно, оставив запись в «Книге отзывов и предложений».

6.2. При личном обращении гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в Журнал обращений граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение (с согласия гражданина) может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале обращений граждан. В остальных случаях оформляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассматривается в течение 10 дней со дня его регистрации. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, пациенту дается разъяснение, в каком порядке и по какому адресу ему следует обратиться (по возможности).

6.4. Пациент в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица либо должность соответствующего лица, к которому обращается, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, контакты/телефон для необходимой связи, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

6.5. В случае необходимости, в подтверждение своих доводов пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

6.6. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию МРЦ, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6.7. Соблюдение претензионного порядка при рассмотрении споров в судах обязательно.

7. Ответственность сторон

7.1. МРЦ и медицинский персонал при предоставлении медицинских услуг имеют право:

- расторгнуть договор на оказание медицинских услуг и отказаться от дальнейшего ведения пациента, если последний не выполняет медицинских предписаний или требования настоящих Правил, Правил оказания платных медицинских услуг, не подписывает информированное добровольное согласие, согласие на обработку персональных данных, оформляет отказ от оказания медицинской помощи (услуги), от госпитализации;

- приостановить предоставление медицинских услуг в случае отказа и/или задержки оплаты за предоставляемые медицинские услуги (если такое приостановление непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих);

- в случае нарушения пациентом медицинских предписаний, лечебно-охранительного режима, Правил внутреннего распорядка МРЦ или иного его некорректного поведения, МРЦ извещает об этом страховую компанию или организацию, прикрепившую/направившую пациента на обслуживание;

- лечащий врач по согласованию с Главным врачом может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих.

7.2. Пациент или его законный представитель имеет право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством (если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих).

7.3. Пациент несет ответственность за несоблюдение настоящих Правил, в т.ч. назначенного режима лечения, снижающих качество оказываемой медицинской помощи либо могущих повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

7.4. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинских услуг, неуважение к сотрудникам МРЦ, другим пациентам и посетителям, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации и материального ущерба МРЦ влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

7.5. МРЦ обязуется прикладывать все усилия для постановки правильного диагноза и назначения правильной схемы лечения. В то же время, ввиду постоянного наличия альтернативных планов лечения, эффективность которых не может быть точно определена на конкретном этапе лечения, МРЦ не определяет назначения своих специалистов, как единственно возможные. При этом в случае обращения пациента в другие медицинские учреждения и назначения врачами этих учреждений альтернативных планов лечения, пациент обязуется не предъявлять претензии МРЦ до тех пор, пока ошибочность назначения не доказана в рамках медицинской экспертизы.

7.6. МРЦ не несет ответственность за эффективность лечения и за любой ущерб, который может быть нанесен здоровью пациента в случае, если пациент не соблюдает рекомендаций врача-специалиста, назначившего лечение, также медицинское учреждение не несет ответственность за лекарственные препараты, приобретаемые пациентами самостоятельно (в том числе за соблюдение правил хранения и перевозки лекарственных препаратов до момента их передачи медицинскому работнику МРЦ).

8. Прочее

8.1. Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в стационарных условиях, являются основными учетными медицинскими документами медицинской организации, оказывающей медицинскую помощь в амбулаторных и (или) стационарных условиях, и хранятся в регистратуре/архиве (ф. 25/у, Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 15 декабря 2014 г. N 834н).

8.2. При амбулаторном посещении специалистов МРЦ медицинские карты на руки пациенту не выдаются, а передаются из кабинета в кабинет сотрудниками МРЦ.

8.3. Для оформления справки на налоговый вычет необходимо заполнить в электронном виде заявку (раздел «Документы» на официальном сайте МРЦ: <https://holmyrehab.ru>), поставить на заявке дату заполнения и направить на адрес электронной почты info@holmyrehab.ru. Если необходима справка за несколько лет, то нужно указать эти года через запятую в соответствующей строчке. Не нужно оформлять отдельное заявление на каждый год. Получать готовую справку необходимо лично, при предъявлении паспорта, с понедельника по пятницу с 8:30 до 17:00. О готовности справки заявитель информируется по номеру телефона, указанному в заявлении.

8.4. В МРЦ ведется режим частичного видеонаблюдения с фиксацией звука в помещениях по адресу: 143512, Московская область, и.о. Истра, д. Холмы, дом 50.

Камеры видеонаблюдения размещаются на улице в зоне входа/выхода в МРЦ, в помещениях общего пользования (во входной зоне, коридорах, холлах, гардеробе и проч.), в помещениях отдела медицинского сервисного обслуживания (стойка регистратуры, касса, call-центр).

Приложение № 1
к Правилам внутреннего распорядка для пациентов
Медицинского реабилитационного центра
Общества с ограниченной ответственностью
«М.П.А. медицинские партнеры – Здоровье»

УВЕДОМЛЕНИЕ
об убытии из стационара

Я, _____,
временно убываю из стационарного отделения МРЦ «Холмы» с _____ часов до
_____ часов _____ 202__ г. С возможными последствиями нарушения режима
лечения ознакомлен.

_____/_____ 202__ г.