

Положение о порядке предоставления медицинских услуг, вместе с правилами  
внутреннего распорядка для Потребителей

Акционерного общества «Самарский диагностический центр»

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.1.** Положение о порядке предоставления медицинских услуг (далее – Положение) вместе с правилами внутреннего распорядка Потребителей (далее – Правила) являются документами для Потребителей, разработаны в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 29.11.2010 N 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных», Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативными актами (далее — Правила) Акционерного общества «Самарский диагностический центр» (далее — АО «СДЦ») — это регламенты, определяющие порядок обращения Потребителя в АО «СДЦ», права и обязанности Потребителя, правила поведения в АО «СДЦ» и распространяющий свое действие на всех Потребителей, обращающихся за медицинской помощью. Настоящие Правила и Порядок обязательны для персонала и Потребителей, а также иных лиц, обратившихся в АО «СДЦ», разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав Потребителя, создания наиболее благоприятных возможностей оказания Потребителю своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

**1.2.** Положение вместе с Правилами АО «СДЦ» обязательны для всех Потребителей, проходящих обследование и лечение в АО «СДЦ». С данным документом Потребители знакомятся устно, а при нахождении стационарного лечения — письменно.

**1.3.** Положение вместе с Правилами АО «СДЦ» для Потребителей находятся в доступном для ознакомления с ними месте — в административной зоне АО «СДЦ», на сайте АО «СДЦ».

## **2 ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ В АО «СДЦ»**

**2.1.** Оказание медицинских услуг в АО «СДЦ» осуществляется на основании договора на оказание платных медицинских услуг, направления на оказание услуг в рамках обязательного медицинского страхования, направления в рамках добровольного медицинского страхования или на основании заключенного договора оказания платных медицинских услуг с юридическим лицом. Оказание платных медицинских услуг осуществляется на не анонимной основе.

**2.2.** Медицинская помощь в АО «СДЦ» осуществляется на основании предварительной записи или в порядке живой очереди (при наличии свободных мест). Организация предварительной записи Потребителей на прием к врачу осуществляется в регистратуре,

как при их непосредственном обращении, так и по телефону и через сайт. Возможно оказание медицинских услуг Потребителям в порядке живой очереди в случае неявки планового Потребителя, либо в периоды отсутствия предварительной записи. Преимущество отдается Потребителям, явившимся по предварительной записи. В случае опоздания Потребителя более, чем на 15 минут, АО «СДЦ» вправе отказаться от оказания медицинской услуги и перенести прием на другое время, согласованное с Потребителем.

В случае невозможности явки Потребитель обязуется уведомить заблаговременно регистратуру о своей неявке.

При возможности оказания медицинских услуг и в случаях, установленных законодательством РФ, АО «СДЦ» плановую медицинскую помощь может оказать на дому. Заявка о необходимости оказания медицинской помощи на дому передается в регистратуру посредством телефонной связи либо лично.

**2.3.** Информацию о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности; о видах медицинской помощи, перечне медицинских услуг, стоимости медицинских услуг; возможности оказания медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи; о правилах записи на первичный прием/консультацию/обследование и о правилах вызова врача на дом; о правилах подготовки к лабораторным, диагностическим исследованиям и времени приема лабораторных исследований; о правилах подготовки к приему; о правилах и сроках госпитализации (при ее наличии); о правилах предоставления платных медицинских услуг; времени приема врачей всех специальностей во все дни недели, с указанием часов приема; о времени и месте приема Потребителей директором, Потребитель может получить на сайте, по телефону, в регистратуре в устной форме, на информационных стендах, расположенных в административных зонах.

**2.4.** В регистратуре АО «СДЦ» при первичном обращении вносятся следующие сведения о Потребителе:

- фамилия, имя, отчество (полностью) Потребителя, а также Ф.И.О. и паспортные данные законного представителя (в случае оказания услуг несовершеннолетним);
- пол;
- дата рождения (число, месяц, год);
- СНИЛС;
- адрес фактического места жительства и адрес по данным регистрации на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт, регистрационное свидетельство);
- контактный номер телефона и электронная почта;
- для оформления листка нетрудоспособности — место работы;
- иные сведения в соответствии с законодательством РФ.

Документами, удостоверяющие личность гражданина Российской Федерации являются:

- ОСНОВНОЙ ДОКУМЕНТ - паспорт гражданина Российской Федерации,
- Временное удостоверение личности гражданина РФ (форма N 2П)

- дипломатический паспорт;
- служебный паспорт;
- удостоверение личности военнослужащего РФ; военный билет солдата, матроса, сержанта, старшины, прапорщика, мичмана и офицера запаса;
- свидетельство о рождении ребенка, при этом также предъявляется основной документ, удостоверяющий личность законного представителя несовершеннолетнего.

Документами, удостоверяющие личность иностранного лица/ лица без гражданства являются:

- паспорт иностранного гражданина; иной документ, установленный Федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина
- документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешение на временное проживание;
- вид на жительство;
- иные документы, предусмотренные Федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором РФ в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства;
- документ, удостоверяющий личность на период рассмотрения заявления о признании гражданином РФ или о приеме в гражданство РФ;
- удостоверение беженца;
- свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем на территории РФ по существу;
- свидетельство о предоставлении временного убежища на территории РФ.

## 2.5. Особенности порядка обращения несовершеннолетних Потребителей

Договор оказания медицинских услуг в отношении несовершеннолетнего лица (от 0 лет до 18 лет), а также приложения к такому договору, заключается законным представителем такого лица (родители, опекуны, попечители) при предъявлении документов, удостоверяющих личность как несовершеннолетнего лица, так и законного представителя, а также документов, удостоверяющих родство.

Документом, удостоверяющим личность как несовершеннолетнего лица, является:

В возрасте от 0 до 14 лет – свидетельство о рождении ребенка;

В возрасте от 14 до 18 лет – паспорт гражданина РФ и свидетельство о рождении ребенка, для установления родства с законным представителем.

Законные представители лиц в возрасте до 15 лет в обязательном порядке должны присутствовать при оказании несовершеннолетнему лицу медицинских услуг.

Законные представители лиц в возрасте от 15 лет до 18 лет имеют право присутствовать при оказании несовершеннолетнему лицу медицинских услуг только с согласия такого несовершеннолетнего лица. Договор на платные медицинские услуги и приложения к такому договору могут быть заключены только законными представителями.

**2.6.** АО «СДЦ» вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в случае хулиганского поведения Потребителя, поведения Потребителя, угрожающего жизни и здоровью персонала АО «СДЦ», либо имуществу АО «СДЦ», при невыполнении Потребителем его обязанностей, предусмотренных законодательством РФ, настоящими правилами и договором, если такое может привести к некачественному выполнению медицинской услуги; в случаях употребления Потребителем лекарственных препаратов, не прописанных лечащим врачом; отказа Потребителя от проведения необходимых медицинских процедур; отказа Потребителя от письменного подтверждения согласия на предлагаемое медицинское вмешательство или Письменного отказа Потребителя от предлагаемого медицинского вмешательства; нарушения Потребителем режима лечения, графика посещений, невыполнения предписаний, назначений и рекомендаций лечащего врача, занесенных в амбулаторную/стационарную карту, карту дневного стационара Потребителя. Медицинский персонал в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» по согласованию с Главным врачом АО «СДЦ» (заведующим подразделения АО «СДЦ») может отказаться от наблюдения за Потребителем и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни Потребителя и здоровью окружающих..

**2.7.** АО «СДЦ» вправе переносить сроки оказания медицинских услуг в случае изменений в состоянии здоровья Потребителя (острые инфекционные заболевания, повышенная температура и другие состояния, являющиеся противопоказанием к оказанию медицинских услуг); при отсутствии врача по уважительным причинам (по состоянию здоровья, в случаях командировок, переобучения, повышения квалификации и т. д.) – в случае, если Потребитель настаивает на определенном специалисте; в случае невыполнения Потребителем предписаний, назначений и рекомендаций врача, опоздания на прием к врачу более, чем на 15 минут от начала приема, явку не в назначенное время.

**2.8.** При первичном обращении и/или при смене персональных данных Потребитель дает согласие на обработку персональных данных по утвержденной форме и происходит перезаключение договора на оказание платных медицинских услуг.

При этом Потребитель осознает, что направление по указанной в договоре на оказание платных медицинских услуг электронной почте результатов лабораторных исследований, осуществляется только при наличии электронной почты в базе данных АО «СДЦ» и оказании услуг диагностической лаборатории, а также дачи отдельного согласия на отправку таких результатов лабораторных услуг.

Телефонная связь осуществляется только для подтверждения предварительной записи на прием к специалисту, исследование, получения рекламных рассылок и т.п.

**2.9.** Вызов врача на дом – вид амбулаторно-поликлинической помощи, в рамках которого прием больного происходит вне кабинета врача. На дом могут быть вызваны врач-

терапевт, врач-педиатр, медицинская сестра для забора биологических материалов (для некоторых видов исследований). Выезд специалистов осуществляется только по платным медицинским услугам, для лиц обсуживающихся по ДМС. В связи с тем, что в Центре не обслуживается прикрепленное население в рамках ОМС – обслуживание на дому таких пациентов не осуществляется.

Вызов специалистов на дом возможен при личном обращении в регистратуру, а также по телефону 8(800)500-35-49.

Все выезды специалистов осуществляются в пределах города Самара в будние дни с 15:00 до 18:00, при этом в выезде специалиста может быть отказано в случае отсутствия технической возможности такого выезда, а также в зависимости от территориальной удаленности физического выезда. Прием звонков для выезда на текущий день осуществляется с 8:00 до 12:00, на следующий день с 12:01 до 20:00.

### **3. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ, ИСПОЛНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА НА ОКАЗАНИЕ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ.**

**3.1.** Для оказания платных услуг оформляется договор на оказание медицинских услуг с согласием Потребителя (заказчика) на обработку персональных данных по утвержденной форме. Срок действия договора устанавливается в пределах календарного года. В случае обращения Потребителя в следующем календарном году, происходит оформление нового договора на оказание медицинских услуг. Оформляется информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство по утвержденной форме.

**3.2.** Оформление вышеуказанных документов является основанием для оказания медицинских услуг Потребителям на платной основе. Все последующие обслуживания производятся при предъявлении потребителем (заказчиком) документов, удостоверяющих личность для идентификации личности.

**3.3.** На каждое посещение Потребителя (заказчика) оформляется приложение к договору предоставления медицинских услуг. Факт заказа и оказания Потребителем платных медицинских услуг и факт оказания платных медицинских услуг подтверждается записью в Медицинской/Лабораторной информационной системе и/или внесением информации в медицинскую документацию, иные источники информации АО «СДЦ».

**3.4.** Перед заключением Договора на оказание платных медицинских услуг АО «СДЦ» предоставляет гражданину в доступной форме информацию о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

**3.5.** Информация о возможности получения определенных видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в АО «СДЦ» в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи размещена на сайте АО «СДЦ», а также может быть предоставлена на основании запроса либо при обращении в АО «СДЦ».

**3.6.** Медицинские услуги в АО «СДЦ» могут быть оказаны Потребителям в следующих условиях:

амбулаторно, в том числе на дому при вызове медицинского работника,  
в дневном стационаре,  
стационарно.

Условия оказания медицинской помощи согласовываются сторонами в договоре, приложении к нему.

**3.7.** До момента заключения договора Потребитель/Заказчик знакомится с информацией о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг, размещенной на официальном интернет сайте АО «СДЦ» и/или на информационных стендах (стойках) АО «СДЦ», Прейскурантом цен на медицинские услуги.

**3.8.** При заключении Договора или приложения к нему по требованию Заказчика/Потребителя АО «СДЦ» предоставляется информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

- порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;
- информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);
- информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
- другие сведения, относящиеся к предмету Договора.

**3.9.** По требованию Заказчика/Потребителя Исполнителем для ознакомления предоставляются копии учредительных документов Исполнителя, копия лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность Исполнителя, копия доверенности Представителя Исполнителя, уполномоченного на подписание Договора.

**3.10.** Количество приложений, заключенных в рамках Договора, оказываемых в рамках Договора, не ограничено.

**3.11.** По инициативе Потребителя/Заказчика на основании письменного заявления Договор либо Дополнительное соглашение к Договору могут быть расторгнуты.

#### **4. ПОРЯДОК ГОСПИТАЛИЗАЦИИ И ВЫПИСКИ ПОТРЕБИТЕЛЯ**

**4.1.** Получение услуг в условиях стационара/дневного стационара осуществляется путем госпитализации Потребителей, нуждающихся в стационарной специализированной медицинской помощи по направлению врачей консультативно-поликлинического отдела и отдела гинекологии АО «СДЦ», либо других амбулаторно-поликлинических учреждений.

**4.2.** При поступлении в стационар Потребитель представляет направление на госпитализацию установленной формы, документ, удостоверяющий личность, выписку из истории болезни, амбулаторной карты (может не предоставляться в случае, если

направление было выдано консультативно-поликлиническим отделом АО «СДЦ» и отделом гинекологии), данные необходимых исследований.

**4.3.** При приеме Потребителя в стационар производится тщательный осмотр и устанавливается предварительный диагноз.

**4.4.** При приеме Потребителя медицинская сестра или регистратор вносит паспортные данные в историю болезни и заносит в журнал учета приема больных и отказов в госпитализации необходимые сведения о поступившем.

**4.5.** Вопрос о необходимости санитарной обработки Потребителя решается лечащим врачом. Санитарную обработку больного в установленном порядке проводит младший или средний медицинский персонал отдела .

Потребитель может пользоваться личным бельем, одеждой и обувью, если это не противоречит санитарно-эпидемическому режиму, по разрешению заведующего отделением.

**4.6.** При госпитализации Потребителя дежурный персонал отдела обязан проявлять к нему чуткость и внимание, осуществлять транспортировку с учетом тяжести состояния его здоровья и сопровождать Потребителя в палату.

**4.7.** Выписка больного производится лечащим врачом по согласованию с заведующим отделом. Выписка из стационарного отделения разрешается:

- при выздоровлении больного;
- при стойком улучшении, когда по состоянию здоровья больной может без ущерба для здоровья продолжать лечение в амбулаторно-поликлиническом учреждении или домашних условиях;
- при необходимости перевода больного в другую организацию здравоохранения;
- по письменному требованию больного либо его законного представителя до излечения, если выписка не угрожает жизни больного и не опасна для окружающих. В этом случае выписка может быть проведена только с разрешения главного врача и заведующего отделением.

**4.8.** Перед выпиской из стационара в необходимых случаях производится заключительный осмотр больного, и в день его выбытия из стационара ему выдается справка с указанием сроков лечения и диагноза или эпикриз (выписка из истории болезни), листок временной нетрудоспособности и другие медицинские документы по заявлению потребителя (заказчика). Первый экземпляр эпикриза вклеивается в медицинскую карту стационарного больного, второй экземпляр выдается на руки Потребителю.

**4.9.** История болезни после выбытия Потребителя из отделения оформляется и сдается на хранение в медицинский архив АО «СДЦ».

**4.10.** Госпитализация больных в дневной стационар АО «СДЦ» осуществляется в соответствии с порядком, принятым для стационаров с круглосуточным пребыванием.

## **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ**

### 5.1. При обращении за медицинской помощью и ее оказании Потребитель имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- оказание консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- оказание информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья;
- оказание лечебного питания в случае нахождения Потребителя на лечении в стационарных условиях;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения Потребителя на лечении в стационарных условиях — на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок АО «СДЦ»;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах Потребителя может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- выбор лиц, которым в интересах Потребителя может быть передана информация о состоянии его здоровья.

### 5.2. Потребитель обязан:

- дать согласие на обработку персональных данных;
- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- выполнять медицинские предписания;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать Правила и Положение;
- соблюдать тишину и порядок, не мешать другим Потребителям, не нарушать права иных лиц;
- бережно относиться к имуществу и оборудованию АО «СДЦ». В случае утраты или повреждения указанного имущества, Потребители обязаны незамедлительно сообщить об этом администратору и возместить стоимость поврежденного имущества;



- родители (опекуны, попечители) прибывшие в клинику с несовершеннолетними детьми принимают на себя обязанности по непосредственному надзору за детьми, в связи с чем несут ответственность за действия детей и несут ответственность за вред, причиненный несовершеннолетними имуществу АО «СДЦ» и обязуются его возместить. Не рекомендуется нахождение детей в клинике без присмотра взрослых.

### 5.3. Потребителям и посетителям запрещается:

- в помещениях и на территории АО «СДЦ» запрещено курение, употребление курительных (предназначенных для курения) и некурительных (предназначенных для сосания, жевания или нюханья) табачных изделий, а также электронных сигарет. При нарушении взимается штраф в сумме, установленной Федеральным законом № 15 – ФЗ от 23 февраля 2013 года «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;
- приносить в АО «СДЦ» огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие или применение (использование) которых у посетителя может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- изымать какие-либо документы из медицинской документации, информационных стендов;
- в помещениях и на территории АО «СДЦ» запрещено употребление алкогольной продукции и наркотических препаратов;
- запрещено приходить в клинику с животными;
- во время посещения запрещено включать на большую громкость аудиосистемы и телефоны, громко разговаривать по телефону. Запрещено использовать шумовые и осветительные эффекты, пиротехнические средства;
- осуществлять аудиозапись, фото- и видеосъемку в помещениях и на территории АО «СДЦ», в целях обеспечения защиты сведений, составляющих врачебную тайну (ст. 13, 19 Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»);
- находиться в верхней одежде (куртки, пальто, парки, шубы, жилетки, комбинезоны, плащи, ветровка, пончо и их модификации, которые сдаются в гардероб во время его работы) и уличной обуви без бахил (в зимнее, весеннее, осеннее время) в помещениях АО «СДЦ».

## 6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ

**6.1.** Информация о состоянии здоровья предоставляется Потребителю в доступной форме лечащим врачом или иными лицами АО «СДЦ». Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

**6.2.** Информация о состоянии здоровья Потребителя сообщается другим лицам, если Потребитель в письменной форме дал разрешение о предоставлении таких сведений другим лицам.

**6.3.** В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья Потребителя предоставляется их законному представителю, а в отношении Потребителей, по состоянию здоровья не способных принять осознанное решение, - супругу(ге), а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.

**6.4.** В случае отказа Потребителя от сообщения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

**6.5.** Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Потребителя только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством. При обучении, исполнении трудовых, профессиональных (должностных), служебных и иных обязанностей право на доступ к информации, составляющей врачебную тайну, могут иметь как медицинские работники АО «СДЦ», при осуществлении (оказании) ими гражданину медицинской помощи, так и работники с немедицинским образованием (например, сотрудники, записывающие граждан на прием, осуществляющие прием/отправку корреспонденции Потребителям АО «СДЦ», сотрудники, обеспечивающие решение вопросов в претензионно-исковом порядке и защиту интересов АО «СДЦ» в суде, при подготовке/выдаче справки для налоговых органов об оплате медицинских услуг и т.п.)

**6.6.** Медицинская документация, оформляемая при обращении Потребителя в АО «СДЦ», является собственностью АО «СДЦ». Потребитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в присутствии представителя АО «СДЦ», получать консультации по ней у других специалистов. По требованию Потребителя ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья. Выдача копий и ознакомление с медицинской документацией осуществляется на основании письменного заявления Потребителя при предъявлении им документа, удостоверяющего личность под роспись.

Выдача первичной медицинской документации на руки Потребителям осуществляется только с разрешения главного врача АО «СДЦ».

Срок ознакомления с оригиналом первичной медицинской документации осуществляется на основании письменного заявления в месте и времени, определенном АО «СДЦ». Потребитель/законный представитель Потребителя подают письменное заявление с указанием предварительной даты и времени ознакомления с медицинской документацией. Срок предоставления АО «СДЦ» для ознакомления с медицинской документацией осуществляется не ранее, чем 3 (Три) рабочих дня с момента подачи письменного заявления, но при этом максимальный срок ожидания Потребителем либо его законным представителем посещения кабинета для ознакомления с медицинской документацией с момента регистрации в медицинской организации письменного запроса не должен превышать 30 рабочих дней.. О точном времени ознакомления с медицинской документацией Потребитель/законный представитель Потребителя уведомляются посредством телефонного звонка.

В связи с тем, что АО «СДЦ» после каждого оказания медицинской услуги выдает Потребителю выписки из медицинской документации, Потребителем может быть запрошены дополнительные копии/выписки из медицинской документации. Срок подготовки таких дополнительных копий/выписок медицинских документов определяется до 30 (тридцати) рабочих дней.

При этом рабочие дни определяются как дни работы АО «СДЦ», исходя из работы при пятидневной рабочей неделе.

**6.7.** Во исполнение требований законодательства РФ, в том числе направленного на повышение качества и безопасности медицинских услуг, Компания не осуществляет посредством телефонной связи по отношению к Потребителю медицинские вмешательства (затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций, а также искусственное прерывание беременности) и медицинские услуги (медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение).

## **7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ЛИСТКОВ НЕТРУДОСПОСОБНОСТИ, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЮ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ**

**7.1.** Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

**7.2.** Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность больного, является установленной формы листок нетрудоспособности.

**7.3.** Листки нетрудоспособности выдаются лечащим врачом и врачебной комиссией (далее — ВК) в установленном порядке при предъявлении документа, удостоверяющего личность Потребителя.

**7.4.** Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы.

**7.5.** При заболеваниях (травмах) листок нетрудоспособности выдается в день установления нетрудоспособности, включая выходные и праздничные дни. Не допускается его выдача за прошедшие дни, когда больному не был освидетельствован врачом.

**7.6.** В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

**7.7.** За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи или средние медицинские работники, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

**7.8.** Полученные Потребителем листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца.

**7.9.**Справка об оплате медицинских услуг для представления в налоговые органы Российской Федерации, выдается АО «СДЦ» на имя Заказчика медицинских услуг, указанного в договоре на предоставление медицинских услуг, при этом если Заказчик и Потребитель в договоре совпадают, то справка выдается на имя Потребителя.

## **8. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПАЦИЕНТОВ**

**8.1.**Обращения граждан могут поступать в АО «СДЦ» в письменной форме посредством путем подачи жалобы на имя Главного врача/Директора, а также в форме обратной связи на сайте АО «СДЦ».

**8.2.**Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями и предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи лично или через своего законного представителя.

**8.3.**Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30 дней с даты регистрации обращения, если иной срок не установлен действующим законодательством.

**8.4.**В случае, если обращение поступило в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении, при отсутствии указания адреса в обращении – на почтовый адрес, указанный в Договоре, заключенном с Потребителем – физическим лицом (либо ином документе, содержащем сведения о заявителе).

**8.5.**В случае, если обращение поступило по электронной почте или в форме обратной связи на сайте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении или тот, с которого оно поступило, за исключением обращений, касающихся информации, относящейся к врачебной тайне.

## **9. ВРЕМЯ РАБОТЫ АО «СДЦ» И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ**

**9.1.** Время работы АО «СДЦ» и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка организации с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

**9.2.** Режим работы АО «СДЦ» и его должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

**9.3.** Индивидуальные нормы нагрузки персонала АО «СДЦ» (график работы — сменности) устанавливаются директором в соответствии с должностными инструкциями персонала.

**9.4.** График и режим работы АО «СДЦ» утверждаются исходя из производственной необходимости и полноты обеспеченности кадрами.

**9.5.** Режим дня для больных стационара устанавливается с учетом специфики лечебного процесса, обслуживаемого контингента (по возрасту и другие основания).

**9.6.** Информация о времени работы АО «СДЦ», его должностных лиц, врачей-специалистов находится на сайте, информационных стендах и в регистратуре АО «СДЦ».

**9.7.** График приема граждан:

- Директором: каждый понедельник с 11:00 до 12:00.
- Главным врачом: каждый вторник с 11:00 до 12:00.

Запись на прием к главному врачу осуществляется по телефону 8 (846) 260-61-66 (через референта).

Прием главным врачом/директором осуществляется при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

График приема граждан может быть перенесен в связи с производственной необходимостью. О переносе времени приема записанные граждане уведомляются по телефону у референтом.