УТВЕРЖДЕНО
Директором ООО «СФЕРА-М» В.Н. Бачило
Приказ № 1-УП от «16» января 2018 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ/КЛИЕНТОВ ООО «СФЕРА-М».

1. ОБЩИЕ ПЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «СФЕРА-М» (далее Центр) являются локальным нормативным актом. Правила определяют поведение Пациента/Клиента в Центре, а также регламентирует и иные вопросы, возникающие между Пациентом/Клиентом и Центром в процессе обследования, лечения, консультирования.
1.2. Настоящие правила обязательны для персонала Центра и всех Пациентов/Клиентов, их представителей, а также иных лиц, обратившихся в Центр. Правила разработаны с целью создания благоприятных условий для реализации и иных, предусмотренных законом, прав Пациента/Клиента и оказания ему своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.
1.3. Центр не участвует в системе ОМС (Обязательное медицинское страхование) по реализации Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.
1.5. Перечень и стоимость услуг, предоставляемых Пациенту/Клиенту, оговариваются прейскурантом Центра, действующим на момент оказания услуги, который находится доступном для Пациента месте – на стенде по месту нахождения Центра, а также на интернет сайте (www.sfera-psy.ru)
1.6. График работы Центра: с понедельника по пятницу с 09.00 до 19.00, суббота с 9.00 до 14.00. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом директора.
1.7. Прием специалистов осуществляется по скользящему графику. Информацию о фамилии, имени, отчестве, специальности, квалификации врачей всех специальностей, работающих в Центре, можно получить в регистратуре клиники или ознакомиться на сайте Центра.
1.8. Центр обязан по требованию Пациента/Клиента, оплатившего услуги выдать все необходимые документы для предоставления в налоговые органы РФ установленной формы.
1.9. Центр НЕ выдает документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В КЛИНИКУ

2.1. Прием Пациентов/Клиентов осуществляется в порядке предварительной записи на прием. Предварительная запись пациента на прием осуществляется через регистратуру Центра посредством телефонной связи, телефон регистратуры: + 7 (8452) 98-85-71 либо через сайт клиники www.sfera-psy.ru. В особых случаях, включая необходимость получения неотложной помощи, услуги предоставляются Пациенту без предварительной записи при наличии свободного времени в расписании свободного доктора в Центре.
2.2. В случае опоздания Пациента/Клиента – длительность консультации врача психотерапевта, врача психиатра, врача невролога, психолога, логопеда-дефектолога сокращается на то количество времени, на которое опоздал Пациент/Клиент. Центр имеет право отказать в консультации врачей в случае опоздания Пациента, если врач сочтет оставшееся время недостаточным для качественного оказания медицинской услуги.
2.3. Центр оставляет за собой право изменять время оказания услуг по предварительному согласованию с Пациентом/Клиентом. Также Центр оставляет за собой право в одностороннем порядке сместить время оказания услуг не более, чем на 20 (двадцать) минут в случае, если для качественного оказания услуги предыдущему пациенту/клиенту потребовалось больше отведенного времени.
2.4. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни и здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи, набрав

самостоятельно или попросив администратора Центра набрать следующий номер:
- Если набор производится с городского номера телефона: 03
- Если набор производится с мобильного телефона: 112 (Единая служба спасения).
2.5. При первичном обращении Пациента/Клиента в Центр, с Пациентом подписывается согласие на обработку персональных данных, заключается Договор на оказание платных медицинских услуг путем акцепта договора публичной оферты, размещенного на стойке регистратуры Центра и сайте www.sfera-psy.ru, так же для получения медицинских услуг Пациентом подписывается добровольное согласие на медицинское вмешательство, заводится амбулаторная карта и другая необходимая первичная документация. Пациенту необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт).
2.7. Амбулаторная карта является собственностью Центра. Она хранится в регистратуре Центра в течение 5 лет, а далее в архиве. По требованию пациента Центр предоставит копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.
2.8. Лечащий врач, а также психолог, логопед-дефектолог назначаются по выбору пациента/клиента или специалистами регистратуры по согласованию с пациентом/клиентом.
2.9. Лечащий врач/психолог/логопед-дефектолог по согласованию с директором может отказаться от наблюдения, лечения, занятий с пациентом/клиентом, если это не угрожает жизни самого пациента/клиента, в случаях несоблюдения пациентом/клиентом врачебных предписаний, условий заключенного с ним договора, или настоящих правил.
2.10. Центр может отказаться от оказания услуг Пациенту/Клиенту в одностороннем порядке при невозможности обеспечить безопасность услуги и (или) возникновения медицинских противопоказаний для осуществления лечебно-диагностических мероприятий при условиях наличия у Пациента/Клиента способности выразить свою волю, отсутствия угрозы для жизни Пациента/Клиента и неотложности медицинского вмешательства.
2.11. Консультации/занятия врачей, психологов, логопедов-дефектологов Центра делятся на первичные и повторные. Первичным обращениям Пациентов/Клиентов называется первое обращение в Центра, либо если с момента последнего обращения прошло более 15 (пятнадцати) месяцев. Остальные обращения приравниваются к повторным. Аналогичная градация обращений предусмотрена в Прейскуранте на услуги ООО «Сфера-М».

3. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

3.1. Пациент в соответствии с требованием статьи №9 Федерального закона от 27.06.06г. «О персональных данных» №152-ФЗ, дает бессрочное право сотрудникам и специалистам Центра на обработку своих персональных данных в целях получения услуг, оказываемых ООО «Сфера-М». Согласие предоставляется на осуществление любых действий в отношении Персональных данных, которые необходимы для достижения вышеуказанных целей, включая без ограничения: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в т.ч. передача), обезличивание, блокирование, уничтожение, а также осуществление любых иных действий с персональными действиями в соответствии с действующим законодательством. При обработке персональных данных ООО «Сфера-М» не ограничен в применении способов их обработки. Пациент выражает согласие, что в случае необходимости ООО «Сфера-М» вправе предоставить персональные данные Пациента для достижения указанных выше целей третьему лицу.
3.2. Стороны принимают взаимные обязательства по сохранению в тайне информации, полученной от другой Стороны при исполнении условий настоящего договора.
3.3. Конфиденциальной согласно настоящему договору считается информация:
- информация о состоянии здоровья Заказчика (Потребителя), факте обращения, полученных услугах, диагнозе, методах лечения, а также иная информация, полученная во время его обследования и лечения (врачебная тайна);
- об оплатах услуг, произведенных Заказчиком (Потребителем).

3.4. С согласия Заказчиком (Потребителем) или его представителя допускается передача сведений, составляющих врачебную тайну другим лицам, в том числе должностным лицам, в интересах обследования и лечения Пациента.
3.5. Предоставление информации, содержащейся в медицинских документах Заказчиком (Потребителем), составляющей врачебную тайну, без согласия Пациента или его представителя допускается в целях обследования и лечения Заказчиком (Потребителем), не способного из-за своего состояния выразить свою волю и в иных случаях, предусмотренных законодательством РФ.
3.6. Результаты медицинских обследований, заключений по итогам психологической диагностики персоналом ООО «Сфера-М» по телефону Заказчикам (Потребителям) не сообщаются.

4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ/КЛИЕНТОМ И КЛИНИКОЙ

4.1. Стороны договорились о претензионном порядке разрешения споров, приняв на себя дополнительное обязательство, проходить стадию досудебного урегулирования спора и обращаться за судебной защитой при полном или частичном не достижении заявленных в претензии требований.
4.2. В случае конфликтных или иных сложных ситуаций и вопросов Заказчик (Потребитель) (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к директору Центра. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия Пациента/Клиента может быть дан устно в ходе личного приема. В противном случае обращение (претензия, заявление и прочее) подается в письменной форме на имя директора.
4.3. В случае необходимости проведения оценки качества и эффективности лечебно-диагностических мероприятий, Центр проводит внутреннюю проверку качества оказанной медицинской помощи Врачебной Комиссии Центр.
Центр дает письменный ответ Пациенту/Клиенту в течение 10 календарных дней с момента получения претензии.
В дальнейшем, при желании Пациента/Клиенту, может быть проведена независимая экспертиза качества оказанного лечения.
4.4. Ответ выдается Пациенту/Клиенту на руки. В случае неявки Пациента/Клиента для получения ответа в установленный срок, ответ отправляется ему по адресу, указанному им в обращении.
4.5. В ответе содержится информация о признании/непризнании Центра обоснованности претензии Пациента/Клиента. В первом случае Пациенту/Клиенту предлагаются варианты удовлетворения претензионных жалоб.

5. ЗАКОННЫЕ ПРЕДСТАВИТЕЛИ

5.1. В соответствии со статьями 21 и 26 ГК РФ законными представителями несовершеннолетних граждан являются их родители, усыновители или попечители, а также опекуны малолетних лиц и совершеннолетних, признанные судом недееспособными (ст.32 ГР РФ). Кроме законных представителей в правовой системе России определен второй вид представителей (совершеннолетних, дееспособных) – представители, действующие по доверенности предусмотренной статьей 185 ГР РФ.