

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ООО «МЕДИЦИНСКИЙ КОНСАЛТИНГОВЫЙ ЦЕНТР»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка (далее – Правила) являются организационно-правовым документом для пациентов ООО "Медицинский Консалтинговый Центр" (далее – Медицинский Центр), разработаны в соответствии с федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями далее-«Закон»), иными нормативными актами, устанавливающими в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения правила поведения пациентов в учреждении здравоохранения, и являются регламентом, определяющим порядок обращения пациента в Медицинский Центр, права и обязанности пациента, правила поведения в Медицинском Центре, порядок выдачи, справок, выписок из медицинской документации и распространяющим свое действие на всех пациентов, обращающихся за медицинской помощью.

Настоящие Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.2. Правила обязательны для персонала Медицинского Центра и всех пациентов, проходящих обследование и лечение в Медицинском Центре.

1.3. С Правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно.

1.4. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законными представителями несовершеннолетних посетителей являются их родители (усыновители, опекуны).

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

2.1. В Медицинском Центре оказывается первичная доврачебная, врачебная и специализированная медико-санитарная помощь платно по договорам возмездного оказания медицинских услуг всем желающим физическим лицам.

2.2. В случае обращения граждан по экстренным показаниям и невозможности оказания соответствующей медицинской помощи в текущий момент времени силами Медицинского Центра персонал Медицинского Центра направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.

2.3. В случае обращения в Медицинский Центр пациентов, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, Медицинский Центр передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.4. В случае обращения в Медицинский Центр пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое пациент направляется в инфекционное медицинское учреждение.

2.5. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру Медицинского Центра, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу.

Режим работы Медицинского Центра- с понедельника по пятницу с 8.30 до 17.00; суббота и воскресенье выходной.

2.6. Прием пациентов врачами Медицинского Центра проводится согласно графику.

Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.

2.7. Предварительная запись пациента на прием к врачу Медицинского Центра осуществляется посредством:

- личного обращения Медицинский Центр;
- звонка по телефону (881851) 4-11-73, 89210774423 осуществляются с учетом графика работы врача и пожелания пациента.

2.9. При входе в Медицинский Центр пациенту рекомендуется одеть бахилы или переобуться в сменную обувь.

2.10. В период с сентября по май включительно пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года.

2.11. При обращении пациента в Медицинский Центр заключается договор на оказание медицинских услуг по форме, утвержденной в Медицинском Центре, и заводится амбулаторная карта;

Для заключения договора пациент сообщает (предъявляет):

2.11.1. свои персональные данные: Ф.И.О., возраст, паспортные данные, адрес места жительства и контактный телефон;

2.11.2. Для детского населения: паспорт одного из родителей; свидетельство о рождении (для детей до 14 лет); паспорт ребенка в возрасте старше 14 лет;

2.12. Время, запланированное на лечение одного пациента, может измениться из-за разной степени сложности лечения, что приведет к превышению запланированного времени, вследствие чего начало приема следующего пациента может быть изменено, о чем он будет информирован или предупрежден медицинским персоналом.

2.13. Опоздавший более чем на 10 минут пациент принимается в последнюю очередь при наличии у врача свободного времени или ему переназначаются другие дата и время приема.

2.14. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств регистратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.

2.15. При невозможности прибыть на прием в согласованное время пациент обязуется уведомить Медицинский Центр по телефону в возможно короткие сроки.

2.16. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Не разрешается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников Медицинского Центра и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи.

3.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи.

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

3.1.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу.

3.1.5. Перевод к другому лечащему врачу.

3.1.6. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами.

3.1.7. Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами.

3.1.8. Сохранение работниками Медицинского Центра в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами.

3.1.9. Получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего 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 сохранению и укреплению своего здоровья.

3.2.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью.

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

3.2.4. Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, 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 должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.

3.2.5. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача.

3.2.6. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.

3.2.7. Соблюдать режим работы Медицинского Центра, правила поведения в общественных местах, требования пожарной безопасности, санитарно-противоэпидемический режим.

3.2.8. Бережно относиться к имуществу Медицинского Центра.

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В МЕДИЦИНСКОМ ЦЕНТРЕ

4.1. Категорически запрещается:

- появляться в Медицинском Центре в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения; употреблять алкогольные и слабоалкогольные напитки, наркотики или другие психотропные средства в помещениях Медицинского Центра;
- иметь при себе холодное или огнестрельное оружие, демонстрировать его персоналу или окружающим;
- пытаться вынести за пределы здания какое-либо имущество, расходные материалы, медикаменты, которые принадлежат Медицинскому Центру;
- курить на крыльце, а также в любых помещениях Медицинского Центра;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- разговаривать по мобильному телефону в кабинете врача или кабинетах Медицинского Центра;
- грубить персоналу Медицинского Центра или иным лицам, находящимся в Медицинском Центре, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
- заниматься любым видом торговли или обмена.

4.2. Фото и видеосъемку в Медицинском Центре можно вести только с разрешения администрации Медицинского Центра. Фото и видеосъемка пациентов производится с их согласия или согласия законных представителей.

4.3. При некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев).

- 4.4. Нахождение в кабинете сопровождающих, кроме законных представителей пациента лиц, допускается только с разрешения лечащего врача (по письменному заявлению пациента) и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.
- 4.5. В помещениях Медицинского Центра необходимо:
- поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся в фойе здания. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!
 - соблюдать правила личной гигиены.
- 4.6. С целью безопасности запрещается вход в Медицинский Центр с большими сумками и пакетами. Детские коляски необходимо оставить в тамбуре центрального входа.
- 4.7. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.
- 4.8. Перед выполнением отдельных видов услуг пациент обязан подписать информированное согласие на выполнение отдельных видов услуг (или отказ от выполнения отдельных видов услуг), предварительно изучив его текст.
- 4.9. Пациент вправе получить от лечащего врача, всю интересующую его информацию о предполагаемом обследовании, лечении и/или, (в том числе об альтернативных методах лечения и диагностики).
- 4.10. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры Медицинского Центра.
- 4.11. Персонал Медицинского Центра имеет право удалить пациента из здания Медицинского Центра в случае несоблюдения изложенных правил поведения (за исключением нуждающихся в экстренной помощи).

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ МЕДИЦИНСКИМ ЦЕНТРОМ И ПАЦИЕНТОМ

- 5.1. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая подается через регистратора и передается на рассмотрение главного врача. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений либо направлена на сайт Медицинского Центра в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона, адрес для направления почтовой корреспонденции.
- 5.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 10 дней с момента её получения Медицинским Центром. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время. На претензию (жалобу), размещенную на сайте Медицинского Центра, ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами Медицинского Центра 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. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

6.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим Законом.

7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

7.1. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни (не заменяет листок нетрудоспособности) или выписка из амбулаторной карты. На основании письменного заявления пациента (Приказ МЗ России от 29.06.2016 N 425н).