

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор ООО «МЦ «Афина»
_____ Рафикова О.П.
«_____» _____ 20__ г.

Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО « МЦ «Афина»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка ООО «МЦ «Афина» (далее МЦ) для пациентов являются организационно-правовым документом в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения: Федеральным законом от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Законом Российской Федерации от 23.04.2012 №390н «Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.2. Внутренний распорядок МЦ для пациентов регламентирует нормы поведения пациента в МЦ при получении медицинских услуг с целью реализации прав пациента, создания благоприятных условий для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения, повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей «МЦ «Афина».

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в медицинский центр.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в медицинский центр;
- права и обязанности пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы МЦ и его должностных лиц;
- информацию о медицинских услугах;

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов находятся в регистратуре и на информационном стенде. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте ООО «МЦ «Афина» MC-AFINA.RU

2. Порядок обращения пациентов в МЦ «Афина»

2.1. МЦ является медицинским учреждением, оказывающим платные медицинские услуги. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03 или 112.

2.2. Для получения медицинской услуги пациент должен обратиться в регистратуру МЦ для записи на прием к врачу

2.3. При записи на прием к врачу Пациент должен указать свою фамилию (имя, отчество), дату рождения, контактный номер телефона для обратной связи.

2.4. При первичном посещении, до назначенного времени (не менее чем за 10 минут до начала приема) на посещение врача Пациент должен явиться в МЦ и обратиться в регистратуру для оформления явки на прием. При обращении в регистратуру необходимо представить паспорт или иной документ, удостоверяющий личность.

2.5. В регистратуре МЦ при первичном обращении к врачам-специалистам на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), и фактического проживания, серия и номер паспорта, серия и номер полиса ДМС (при наличии), место работы и должность, семейное положение и образование, контактный номер телефона.

2.6. Медицинская карта пациента является собственностью МЦ и хранится в регистратуре.

2.7. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет медицинским регистратором или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из МЦ без согласования с руководством ООО «МЦ «Афина».

2.8. Ознакомиться с содержанием медицинской карты пациент может по письменному заявлению руководству, в соответствии с порядками ознакомления с медицинской документации в МЦ «Афина», в специально отведенном кабинете в назначенное ему время

2.9. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения генеральным директором МЦ, главным врачом пациент может получить в регистратуре в устной форме, по телефону (8442) 96-24-04 и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле МЦ (на входе), на сайте: MC-AFINA.RU

3. Права и обязанности пациентов

3.1 Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Законом РФ «Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан» 323-ФЗ

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

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в МЦ в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение в установленном МЦ порядке с жалобой к должностным лицам ООО «МЦ «Афина», в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками 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 законодательством;
- 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;
- на получение оригиналов исследований и заключений на бумажных носителях (результатов лабораторных исследований, результатов иных исследований), которые были произведены непосредственно в МЦ.

3.3. Пациент обязан:

- при первичном обращении в МЦ ознакомиться с правилами внутреннего распорядка ООО «МЦ «Афина»;
- соблюдать правила внутреннего распорядка МЦ для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- оплачивать оказанные ему услуги перед их оказанием, за исключением случаев, когда оказываемая услуга предположительно может быть не выполнена (УЗИ сосудов головного мозга у детей, ЭГК у детей до 3 лет, взятие крови из вены у детей и т. п.). В случае неоплаты услуги пациентом в полном объеме МЦ имеет право на одностороннее расторжение договора об оказании услуг.
 - заботится о сохранении своего здоровья;
 - соблюдать режим работы ООО «МЦ «Афина»;
 - соблюдать тишину в кабинетах и холлах МЦ;
 - соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в помещение МЦ в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
 - выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
 - соблюдать рекомендуемую врачом диету;
 - уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
 - оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его

прекращение;

- 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;

- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность;

- бережно относиться к имуществу МЦ;

- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим, сбор отходов производить в специально отведенные емкости;

- соблюдать требования пожарной безопасности;

- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.

- лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка Клиники.

-При опоздании пациента на первичный прием на 10 мин и более регистратор после согласования с лечащим доктором должен переписать прием на другое, удобное для пациента время. Прием в случае опоздания пациента может состояться только при наличии свободного времени у доктора.

-При опоздании пациента на повторный прием вопрос решается в индивидуальном порядке (с разрешения врача прием может состояться при наличии времени у специалиста)

3.4. На территории ООО «МЦ «Афина» запрещается:

- приносить в МЦ и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества; спиртные напитки иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- находиться в служебных помещениях МЦ без разрешения;

- грубить, оскорблять сотрудников и других посетителей МЦ;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;

- посещать МЦ с домашними животными, за исключением инвалидов по зрению с собакой

– проводником, которую необходимо оставлять в специально отведенном для этой цели месте, у входа;

- курить в помещениях МЦ и на территории;

- помещать на стендах объявления без разрешения администрации МЦ;

- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

- пользоваться служебным телефоном МЦ без разрешения сотрудников;

- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации МЦ;

- выполнять функции торговых агентов, представителей и находится в помещениях МЦ в

иных коммерческих целях;
- оставлять в гардеробе в верхней одежде деньги, ценные вещи. Администрация ООО «МЦ «Афина» за сохранность денег и ценных вещей, оставленных в гардеробе, ответственности не несет;
- оставлять малолетних детей без присмотра на всей территории МЦ;
- преграждать проезд служебному транспорту к зданию МЦ;
- запрещается доступ в здание и служебные помещения МЦ лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц вызываются сотрудники правоохранительных органов.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и МЦ

4.1. Все возникающие споры между пациентом и МЦ рассматриваются должностными лицами МЦ в соответствии с требованиями федерального закона от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию МЦ, согласно графику приёма граждан, к дежурному регистратору, обратиться к администрации МЦ в письменном виде или оставить обращение на сайте.

4.3. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приёма генерального директора. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

4.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.8. Письменное обращение, поступившее в администрацию МЦ, рассматривается в течение 10 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию МЦ, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом. 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. Информация о состоянии здоровья пациента не сообщается членам его семьи и другим лицам. Если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация, то сведения о состоянии его здоровья могут быть сообщены указанным лицам.

5.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

6.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у – для учащихся). Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются на основании распоряжения лечащего врача. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений, сотрудников органов внутренних дел для освобождения их от учебы, работы выдается справка установленной формы.

6.3. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

6.4. Для выписки документа, подтверждающего временную нетрудоспособность, пациент должен предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт), и справку с точным названием места работы. Выписка листков нетрудоспособности осуществляется централизованно, документы должны быть заверены печатями установленного образца.

6.5. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других

специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

6.6 Выдача выписки из амбулаторной карты пациента является платной услугой, стоимость которой определяется действующим на момент ее получения прайсом МЦ. Выписка из амбулаторной карты больного заполняется непосредственно лечащим врачом в часы врачебного приема. Заявку на получение указанного документа можно оставить непосредственно в регистратуре МЦ или на сайте МЦ.

6.7 Пациент имеет право на получение ксерокопии амбулаторной карты. Заявку на получение ксерокопии амбулаторной карты необходимо оставить непосредственно в регистратуре МЦ или на сайте МЦ. Срок изготовления ксерокопии амбулаторной карты составляет 2(два) рабочих дня.

7. График работы МЦ и его должностных лиц

7.1. График работы МЦ и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка МЦ с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы МЦ 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.

7.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются генеральным директором и главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала. График и режим работы утверждаются генеральным директором и подписывается главным врачом.

7.4. Прием пациентов населения генеральным директором, начальником административно-юридического отдела, главным врачом осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре, на информационном стенде, на сайте МЦ.

7.5. Режим работы Клиники утверждается генеральным директором.

8. Ответственность за нарушение правил

8.1. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с несоблюдением указаний (рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

8.2. В случае нарушения пациентом и иными посетителями настоящих Правил, работники МЦ вправе делать им соответствующие замечания, в одностороннем порядке расторгнуть договор на оказание медицинских услуг, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. В случае выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться в случае и объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из помещений МЦ сотрудниками правоохранительных органов.

8.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам МЦ, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного

порядка в помещениях, на территории МЦ, причинение морального вреда работникам МЦ, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу МЦ, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.