

УТВЕРЖДАЮ

Ген. Директор ООО «ДЕЛЬТА»



Кавун А.Н.

17 февраля 2023г.

Правила внутреннего распорядка в медицинской организации

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом РФ «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Уставом медицинской организации (далее — МО), иными нормативно-правовыми актами.
- Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов в МО при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, обеспечения безопасности граждан при посещении ими МО, а также работников МО. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.
- Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах МО, а также на сайте МО в сети «Интернет».

1. Порядок обращения пациента в Медицинский центр

1.1. Запись на прием:

Прием Пациентов в Медицинском центре осуществляется по предварительной записи по телефонам или лично пациентом (или его доверенным лицом, законным представителем) в регистратуре Медицинского центра. В особых случаях, услуги предоставляются Пациенту без предварительной записи.

Ежедневно с 08:00 до 12:00 (кроме воскресенья) производится прием анализов в порядке живой очереди.

1.2. При обращении с каждым Пациентом в обязательном порядке заключается Договор о предоставлении платных медицинских услуг в 2-х экземплярах, один из которых остаётся в регистратуре Медицинского центра, а второй выдаётся на руки Пациенту. В случае отказа Пациента от заключения договора в оказании платной медицинской услуги ему будет отказано.

1.3. Для того чтобы приступить к получению медицинских услуг Пациенту необходимо подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство. В случае отказа от медицинского вмешательства Пациенту в обязательном порядке разъясняют возможные последствия, что фиксируется в медицинской документации. Свой отказ от обследования Пациент должен подписать лично.

- 1.4.** При оказании медицинских услуг Пациенту, сотрудниками Медицинского центра ведётся медицинская документация, отражающая процесс оказания услуг. Данная документация является собственностью Медицинского центра. Пациент имеет право на получение выписки из данной медицинской документации.
- 1.5.** Для всех пациентов и сопровождающих их лиц ношение масок обязательно. В случае отказа от ношения маски или измерения температуры мы будем вынуждены отменить приём. *мы сообщим.*
- 1.6.** Пациент заходит в кабинет только по приглашению сотрудников регистратуры либо врача.
- 1.7.** Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения врача и при условии выполнения его указаний.
- 1.8.** Сотрудники регистратуры и врачи Медицинского центра имеют право отказать пациенту в приёме в случае опоздания пациента более чем на 10 минут и перенести оказание медицинских услуг опоздавшему пациенту на другое время. По истечении времени ожидания пациента, пациент считается не явившимся и врач вправе использовать образовавшееся «окно» для приёма следующего пациента без уведомления опоздавшего.
- 1.9.** При опоздании пациента, продолжительность медицинской услуги сокращается на время опоздания без изменения стоимости услуг;
- 1.10.** Пациенты, опоздавшие на приём более чем на 15 минут, получают данные медицинские услуги Медицинском центре в другое, согласованное с ними сотрудником регистратурой Медицинского центра время;
- 1.11.** Время записи на приём считается условным, в связи с производственным процессом оно может изменено, пациент ожидает приглашения на приём от сотрудников регистратуры Медицинского центра;
- 1.12.** Врач не консультирует по результатам исследований по телефону, все необходимые разъяснения врач делает на консультативном приеме; *можно.*
- 1.13.** В случае отсутствия врача в связи с форс-мажорными обстоятельствами, сотрудники регистратуры Медицинского центра предупреждают об этом Пациента по контактному телефону, указанному Пациентом.
- 1.14.** Работниками Медицинского центра по телефону не дается информация, касающаяся личных данных Пациента, результатов анализов, заболеваний, количества и стоимости оказанных услуг.
- 1.15.** При обращении в Медицинский центр лица с ограничением жизнедеятельности, меры для обеспечения доступа данного пациента к месту оказания услуг (сопровождение) осуществляется сотрудниками медицинского центра, либо оказание помощи, осуществляется с выездом на дому.
- 1.16.** В целях безопасности пациентов, посетителей и сотрудников Медицинского центра на территории Медицинского центра осуществляется постоянное видеонаблюдение.
- 1.17.** При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление и других состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни и здоровью гражданина и других состояниях и заболеваниях) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 112.
- 1.18.** Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с

привлечением сил и средств службы скорой медицинской помощи.

2. Информация о платных медицинских услугах

2.1. При назначении любых исследований Пациент информируется об их целесообразности и стоимости.

2.2. Сумма оплаты медицинских услуг определена прейскурантом Медицинского центра. Пациент оплачивает услуги Медицинского центра в порядке предварительной оплаты наличными денежными средствами либо в безналичном порядке путём использования терминала системы «Сбербанк Онлайн» с выдачей расчётных документов Заказчику по факту оплаты.

2.3. Медицинские услуги оказываются пациентам за счёт личных средств граждан.

3. Права и обязанности пациента

Пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
- диагностику в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение информации о своих правах и обязанностях, а так же информацию о результатах обследования;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской услуги;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- получение медицинских услуг и иных услуг в Медицинском центре в рамках договоров на оказание платных медицинских услуг.

Пациент обязан:

- при посещении Медицинского центра необходимо надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- при посещении Медицинского центра носить маску и измерить температуру при обращении за оказанием медицинской услуги;
- во время нахождения в Медицинском центре пациент должен выключить звук мобильного телефона, а так же вести не громкие телефонные разговоры в пределах Медицинского центра, так как это может создать неудобства для сотрудников, пациентов и посетителей Медицинского центра;
- ознакомиться с рекомендованным планом подготовки к проводимым исследованиям и соблюдать его;
- являться на приём врача за 10 минут до начала данных мероприятий для своевременного оформления необходимых документов (договора на оказание платных медицинских услуг, информированного согласия на медицинские услуги, согласия на обработку персональных данных и т.д.);

- предупреждать сотрудников регистратуры Медицинского центра о возможном опоздании на приём, либо о невозможности явки по уважительной причине;
- подписывать информированное согласие на медицинское вмешательство, обработку персональных данных и др.;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для оказания медицинских услуг;
- информировать о перенесённых заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- немедленно информировать врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики;
- соблюдать установленный порядок деятельности Медицинского центра, нормы поведения в общественных местах;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам, посетителям и работникам Медицинского центра;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не приходить на приём к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов, посетителей и работников Медицинского центра;
- бережно относиться к имуществу Медицинского центра, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Медицинского центра.

Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Медицинского центра, пациентов и посетителей, **запрещается:**

- проносить в Медицинский центр огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы;
- находиться в служебных помещениях Медицинского центра без разрешения администрации Медицинского центра;
- употреблять пищу в коридорах, врачебных кабинетах и других помещениях;
- курить на крыльце, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях Медицинского центра;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять детей возрасте до 15 лет без присмотра в помещениях Медицинского центра. Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в помещениях Медицинского центра только в сопровождении близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих их лиц), и законных представителей.
- оставлять ребёнка без присмотра на кушетке с отсутствующими бортиками - это может привести к падению и травме;
- выносить из помещений Медицинского центра документы, полученные для ознакомления и изымать какие-либо документы из информационных стендов;

- портить и выносить из помещений Медицинского центра журналы, книги, которые используются для внутреннего пользования;
- размещать в помещениях Медицинского центра объявления, визитки, рекламные материалы без разрешения администрации Медицинского центра;
- производить фото-, видеосъемку на территории Медицинского центра и аудиозаписи разговоров с сотрудниками и другими пациентами без предварительного письменного разрешения администрации Медицинского центра (ч. 4 ст. 92 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", ст. 9 Федерального закона "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ);
- выполнять в помещениях Медицинского центра функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Медицинского центра в иных коммерческих целях;
- преграждать проезд транспорта к входам в Медицинский центр;
- запрещается доступ в помещения Медицинского центра лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, лицам, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям, данным лицам будет отказано в приеме.

4. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

4.1. Каждый имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в Медицинском центре информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, методах оказания медицинских услуг, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинских услуг.

4.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании. В отношении несовершеннолетних лиц и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

4.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли.

4.4. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья.

4.5. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

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

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

5. Все разрешённые процедуры для детей и подростков осуществляются в присутствии законных представителей, и в соответствии со стандартами оказания медицинской помощи, в соответствии с полученной медицинской лицензией, и в соответствии с санитарно-эпидемиологическим заключением.

6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между медицинской организацией и пациентом

9.1. Все возникающие споры между пациентом и Медицинским центром рассматриваются в соответствие с действующим законодательством РФ и локальными нормативно-правовыми актами Медицинского центра.

7. Ответственность за нарушение Правил.

7.1. В случае нарушения пациентами и посетителями Правил сотрудники Медицинского центра вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

7.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинских услуг, неуважение к сотрудникам Медицинского центра, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в Медицинском центре, неисполнение законных требований сотрудников Медицинского центра, причинение морального вреда сотрудникам Медицинского центра, причинение вреда деловой репутации Медицинского центра, а также материального ущерба ее имуществу, влечёт ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.