

Утверждаю _____ 14.05. 2019г

Гендиректор ООО Фирма «СЭМ»

М.Ш. Эштреков

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ МЕДИЦИНСКОГО ЦЕНТРА ООО ФИРМА «СЭМ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка (далее – **Правила**) являются организационно-правовым документом для пациентов Медицинского Центра ООО Фирма «СЭМ» (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 листков нетрудоспособности, 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** оказываются услуги по видам и профилям медицинской помощи в соответствии с действующей лицензией:

- платно по договорам возмездного оказания медицинских услуг всем желающим физическим лицам;
- в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи - согласно государственного задания, утвержденного Комиссией по разработке Территориальной программы ОМС КБР на текущий год;
- по программам добровольного медицинского страхования;
- по прямым договорам с предприятиями, учреждениями, организациями;
- в соответствии со спецификацией государственных контрактов.

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 ООО Фирма «СЭМ».

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 субботу с 8.00 до 20.00; 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 в регистратуру;
- звонка по телефонам регистратуры +7 928 700 73-73
8 (866)2 42-73-73.

2.8. Дата и время записи пациента на прием к врачу определяются с учетом графика работы врача и пожелания пациента.

2.9. При входе в **Медицинский Центр** пациенту рекомендуется одеть бахилы.

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**, заводится амбулаторная карта; при заключении договора регистратор действует

в качестве представителя **Медицинского Центра**. 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;

2.11.3. В случае обслуживания по программе добровольного медицинского страхования пациент предъявляет оригинал полиса добровольного медицинского страхования.

2.11.4 В рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи у пациента должен быть полис ОМС и направление из медорганизации 057/у подписанное ВК.

2.11.5 При обслуживании пациента в рамках государственного контракта необходимо направление организации с которой имеется действующий контракт заверенное руководителем.

2.12. Время, запланированное на обслуживание одного пациента, может измениться из-за разной степени сложности конкретного больного, 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.

2.18. Пациент входит в кабинет врача по приглашению. Не разрешается входить в кабинет врача без приглашения.

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. Перевод к другому лечащему врачу.

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

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

3.1.7. 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.

3.1.8. 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. При проведении МРТ и МСКТ исследований предоставлять врачу результаты ранее сделанного обследования области интереса (плёнка или диск).

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

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

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

3.2.9. 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, хлопнуть 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, анестезиолога, оперирующего хирурга всю интересующую его информацию о предполагаемом обследовании, лечении и/или, хирургическом вмешательстве (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 регистратуру 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.

5.3. Анонимные жалобы и претензии не принимаются и не рассматриваются.

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 ЛИСТКОВ НЕТРУДОСПОСОБНОСТИ, СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

7.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

7.2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность больного, является установленной формы листок нетрудоспособности (для студентов и учащихся старших классов справка «Форма 095/у»), порядок выдачи которого утвержден приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 29.06.2011 г. № 624 н (выдается только пациентам дневного стационара).

7.3. Для оформления листка нетрудоспособности пациент обязан предоставить свой паспорт (иной документ, удостоверяющий личность в соответствии с Законом), а также точные данные о месте его работы. Листок нетрудоспособности оформляется в день обращения пациента или в день закрытия больничного листа.

7.4. 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).