Директор ООО «Эль-Мед»

_____

Авдюничева Т.С.
01.05.2025 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с Федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», иными нормативными актами (далее – Правила) ООО «Эль-Мед» (далее – Медицинский центр) – это регламент, определяющий порядок обращения потребителя медицинских услуг в Медицинском центре, его права и обязанности, правила поведения в Медицинском центре, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации.

Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Медицинский центр, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- Общие положения
- Порядок обращения пациента;
- Права и обязанности пациента;
- Правила поведения пациентов и их законных представителей в Медицинском центре;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Медицинский центром и пациентом;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

1.4. С правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно.

1.5. Представитель пациента должен иметь при себе документ установленного образца на право представления интересов пациента.

Законными представителя несовершеннолетних посетителей (до 18 лет) являются родители, опекуны/попечители, усыновители ребенка (подтверждающие документы – свидетельство о рождении, свидетельство об усыновлении, акт органа опеки и попечительства о назначении опекуна/попечителя) или иное лицо, имеющее нотариальную доверенность на представление интересов ребенка в организациях здравоохранения.

Законным представителем недееспособного лица являются опекуны, органы опеки и попечительства и др. (подтверждающие документы - акт органа опеки и попечительства о назначении опекуна; документы о статусе органа опеки и попечительства и документы о полномочиях сотрудника органа опеки и попечительства и др.).

1.6. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей Медицинского центра.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

2.1. Медицинский центр оказывает медицинские услуги в соответствии с лицензией на осуществление медицинской деятельности.

2.2. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал Медицинского центра направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в

соответствующее медицинское учреждение. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется с привлечением службы скорой медицинской помощи.
2.3. В случае обращения пациентов в Медицинский центр, 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 карантинным инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на заболевание, подается экстренное извещение об инфекционном заболевании, остром профессиональном отравлении, необычной реакции на прививку (форма 058/у) в уполномоченный государственный орган санитарно-эпидемиологического надзора.
2.5. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру Медицинского центра, обеспечивающую регистрацию пациентов, на прием к врачу.
Режим работы Медицинского центра: понедельника – пятница с 7.00 до 21.00 часов, суббота – воскресенье – с 08.00 до 20.00 часов.
2.6. Прием пациентов врачами Медицинского центра проводится согласно графику.
2.7. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру или по телефонам call-центра 8 (172) 239-039.
2.8. При входе в Медицинский центр пациенту рекомендуется одеть бахилы или переобуться в сменную обувь.
2.9. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года.
2.10. При обращении в регистратуру пациент обязан предоставить документ, удостоверяющий личность, страховой полис добровольного медицинского страхования (в случае оказания медицинских услуг по ДМС)
2.11. В регистратуре Медицинского центра при первичном обращении на пациента оформляется медицинская карта. Медицинская карта является собственностью Медицинского центра и хранится в регистратуре.
2.12. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.
2.13. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить Медицинский центр по телефону в возможно короткие сроки.
2.14. При обращении в Медицинский центр пациент предоставляет документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес фактического места жительства, контактный телефон, электронный адрес.
2.15. Медицинский центр осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора, оказания медицинских услуг. Медицинский центр обеспечивает сохранность персональных данных пациента.
2.16. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач-специалист Медицинского центра, пациенту выдается направление на консультацию в специализированное учреждение.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3. Права и обязанности граждан в сфере охраны здоровья установлены ст.18-26 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
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. Обращение с жалобой к должностным лицам Медицинского центра;
3.1.9. 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 законодательством РФ;
3.1.10. 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, режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности.
3.2.6. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.
3.2.7. Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов; уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи.
3.2.8. Бережно относиться к имуществу Медицинского центра.
3.2.9. Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам.
3.2.10. Соблюдать настоящие правила (ст.27 п.3 Федерального закона №323-ФЗ) и правила пожарной безопасности.
3.2.11. Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим.
3.2.12. Не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом своих обязанностей.

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

4.1.Категорически запрещается:
- курение на крыльце, а также в любых помещениях Медицинского центра;
- громко разговаривать, шуметь,

- курить, находиться в состоянии алкогольного опьянения, совершать противоправные действия,
- оскорблять персонал Медицинского центра или иных лиц, находящихся в Медицинском центре;
- нахождение сопровождающих, кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ.

4.2. 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 холле Медицинского центра. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено.

4.3. Накануне инвазивного вмешательства пациент обязан подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.

4.4. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры или медицинской сестре.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТРМ И ПАЦИЕНТОМ

5.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обратиться с обращением, которое подается через регистратуру и передается на рассмотрение главного врача. Обращение может быть изложено в книге жалоб и предложений. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

5.2. Обращение пациента рассматривается в установленные законом сроки в соответствии с Федеральным законом №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 21.04.2006г и Законом РФ «О защите прав потребителей» с момента её получения Медицинский центром (срок до 10 дней). Ответ на обращение в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время.

5.3. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Медицинского центра (главный врач, директор, старшая медсестра) согласно графику приема граждан.

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 до 15 лет 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 в случаях, установленных действующим законодательством РФ.

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

7.1. Порядок выдачи документов, выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством РФ.
7.2. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления пациента ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.

8. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

8.1. Оказание платных услуг населению осуществляется в соответствии с установленным режимом работы Медицинского центра.
8.2. Платные услуги оказываются в соответствии с заключенными с гражданами или организациями договорами на оказание платных услуг в письменной форме. В договоре с гражданами регламентируются условия и сроки оказания услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон, а также иные существенные условия.
8.3. При заключении договора по требованию потребителя Медицинский центр предоставляет в доступной форме информацию о платных медицинских услугах, содержащую следующие сведения:
-порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;
-информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);
-информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
-другие сведения, относящиеся к предмету договора.
8.4. Пациенты, пользующиеся платными медицинскими услугами, обязаны выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение Исполнителю необходимых для него сведений, а также установленные в Медицинском центре правила внутреннего распорядка для сотрудников и пациентов.
8.6. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Исполнитель информирует потребителя (заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом потребитель (заказчик) оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.
8.7. Исполнителем после исполнения договора выдаются потребителю (законному представителю потребителя) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.
8.8. Заключение договора добровольного медицинского страхования и оплата медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с указанным договором, осуществляются в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации Законом Российской Федерации «Об организации страхового дела в Российской Федерации».

8.9. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.
8.10. В соответствии с законодательством Российской Федерации Медицинский центр несет ответственность перед потребителем за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни потребителя.
8.11. Претензии и споры, возникшие между потребителем и Медицинский центром разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9. Ответственность за нарушение настоящих Правил

9.1. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение 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.
9.2. В случае нарушения пациентом или иными посетителями настоящих Правил, работники Медицинского центра вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников правоохранительных органов.
9.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Медицинского центра, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Медицинского центра, причинение морального вреда работникам Медицинского центра, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Медицинского центра, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством РФ.