

Утверждаю:
Директор ООО Мед.центр «Жемчужина»
_____ Т.Л. Аржанова
«16» февраля 2017г.

Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка ООО Медицинский центр «Жемчужина» для пациентов (далее по тексту — «Правила») являются внутренним локальным организационно-распорядительным актом, регламентирующим в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, права, обязанности и правила поведения Пациента во время нахождения в ООО Медицинский центр «Жемчужина» (далее по тексту — медицинская организация), а также иные правоотношения, возникающие между Пациентом (его представителем) и медицинской организацией.

1.2. Внутренний распорядок для Пациентов — это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками медицинской организацией, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи.

1.3. Настоящие Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законодательством РФ прав Пациента, создания наиболее благоприятных возможностей для оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества и обязательны для сотрудников ООО Медицинский центр «Жемчужина» и Пациентов, а также иных лиц, обратившихся в медицинскую организацию.

1.4. Настоящие Правила разработаны 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»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 (в ред. от 13.07.2015) «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом Российской Федерации № 152-ФЗ от 27 июля 2006 г. «О персональных данных»;
- Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
- Приказом Министерства здравоохранения 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»;

- Гражданским кодексом Российской Федерации, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, иными нормативными актами.

1.5. Правила внутреннего распорядка для Пациентов размещаются на информационном стенде медицинской организации в доступном для Пациентов месте, а также на официальном сайте медицинской организации: med-gem.su

1.6. Факт ознакомления пациента с Правилами подтверждается путем проставления подписи пациента в Договоре на оказание медицинских услуг.

1.7. Настоящие Правила внутреннего распорядка для Пациентов включают:

- права и обязанности Пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента;
- режим работы МО;
- порядок обращения пациентов в МО;
- порядок разрешения конфликтов между пациентом и МО;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказании;

2. Права и обязанности пациентов

2.1. При обращении за медицинской услугой Пациент имеет право:

2.1.1. На выбор врача и выбор МО в соответствии с ФЗ от 21.11.11г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

2.1.2. На получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи.

2.1.3. Получение платных видов медицинских услуг в соответствии с Положением и Правилами предоставления платных услуг в ООО Медицинский центр «Жемчужина» с личного согласия и одобрения в соответствии с заключенным договором на платные виды услуг.

2.1.4. На облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами.

2.1.5. В доступной для него форме Пациент может получить информацию 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. Вышеуказанная информация предоставляется Пациенту лечащим врачом.

2.1.6. Все диагностические и лечебные мероприятия осуществляются только с дачи Пациентом информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство за исключением случаев, предусмотренных статьей 20 «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации».

2.1.7. Вся информация для принятия Пациентом решения будет предоставлена лечащим врачом. Согласно действующему законодательству информированное добровольное

согласие на медицинское вмешательство должно быть соответствующим образом оформлено в медицинской документации.

2.1.8. Пациент имеет право отказаться от диагностической или лечебной процедуры, а также потребовать их прекращения. В этом случае отказ от вышеуказанных процедур с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации.

2.1.9. До Пациента доводится информация, что отказ от диагностики или лечения может повлиять на правильность установленного диагноза, послужить причиной снижения эффективности или полной неэффективности проведенного лечения, привести к осложнениям и ухудшениям патологического процесса.

2.1.10. Вся информация, содержащаяся в медицинских документах Пациента, составляет врачебную тайну. ООО Медицинский центр «Жемчужина» подтверждает конфиденциальность персональных данных Пациента, используемых в медицинских информационных системах. Пациент может запретить передавать свою медицинскую информацию, в том числе и своим родственникам, кроме случаев, предусмотренных законодательством РФ.

2.1.11. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших возраста, установленного в части 2 статьи 54 Федерального закона от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ, и граждан, признанных в установленном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

2.1.12. Пациент пользуется всеми иными правами в соответствии с законодательством РФ.

2.2. Пациент обязан:

2.2.1. соблюдать режим работы ООО Медицинский центр «Жемчужина»;

2.2.2. соблюдать правила внутреннего распорядка ООО Медицинский центр «Жемчужина» для Пациентов и правила поведения в общественных местах;

2.2.3. соблюдать требования пожарной безопасности;

2.2.4. соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (перед входом в лечебные кабинеты ООО Медицинский центр «Жемчужина» надевать бахилы, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

2.2.5. выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

2.2.6. уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

2.2.7. ознакомиться и подписать Информированное согласие (или отказ) на медицинское вмешательство при предоставлении каждой услуги в ООО Медицинский центр «Жемчужина», Согласие на обработку и хранение персональных данных Пациента в соответствии со ст. 20 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан».

2.2.8. 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;

2.2.9. 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;

2.2.10. проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим Пациентам; бережно относиться к имуществу ООО Медицинский центр «Жемчужина»;

2.2.11. при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, Пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу; соблюдать правила запрета курения в общественных местах;

2.2.12. не употреблять спиртные напитки за сутки до посещения и в день посещения ООО Медицинский центр «Жемчужина», соблюдать правила запрета распития спиртных напитков и нахождение в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения.

2.3. 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:

а). грубое или неуважительное отношение к персоналу и другим пациентам ООО Медицинский центр «Жемчужина»;

б). неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру по неуважительной причине;

в). несоблюдение требований и рекомендаций врача;

г). прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;

д). одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача.

3. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента

3.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется лично Пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами ООО Медицинский центр «Жемчужина». 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.

3.2. Информация о состоянии здоровья Пациента может быть предоставлена лицам, указанным Пациентом в письменной форме в установленном порядке.

3.3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья Пациента предоставляется их законному представителю.

3.4. В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

3.6. Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (ф.№ 025/у), оформляемая при обращении Пациента, является документацией ООО Медицинский центр «Жемчужина». Пациент имеет право получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов в присутствии представителя ООО Медицинский центр «Жемчужина». По письменному заявлению Пациента ему предоставляются копия медицинской карты либо выписка из нее, отражающих состояние его здоровья, в течении 10 (десяти) рабочих дней с момента обращения в ООО Медицинский центр «Жемчужина» с указанным заявлением.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и медицинской организацией.

В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с обращением (жалобой) непосредственно к руководителю или иному должностному лицу МО, в которой ему оказывалась медицинская помощь.

4.1. Обращение (жалоба) подается в письменном виде на имя Директора ООО Медицинский центр «Жемчужина» Аржановой Т.Л. При этом следует получить подпись регистратора МО с указанием входящего номера, даты и времени подачи жалобы.

Обращение (жалоба) должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства, контактный телефон.

Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством РФ. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в Службы по контролю и надзору в сфере здравоохранения или суд в порядке, установленном законодательством РФ.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращения граждан. 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 обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном ФЗ.

4.4. 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.

4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет 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 должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

4.7. Письменное обращение, поступившее администрации мед. центра рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию мед. центра, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок обращения пациентов в медицинскую организацию.

Прием граждан осуществляется на добровольной основе одним из следующих способов:

- личным обращением в регистратуру медицинской организации;
- с использованием телефонного обращения в медицинскую организацию.

5.1. Гражданин при личном обращении в регистратуру для подачи заявки на прием к врачу может получить услугу в порядке очереди по факту обращения согласно времени, отведенному для приема в графике конкретного врача МО.

5.2. При телефонном обращении необходимо предоставить следующую обязательную информацию о себе:

- ФИО;
- паспортные данные;
- номер контактного тел.

При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт). В регистратуре учреждения при первичном обращении 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), серия и номер паспорта, СНИЛС, ИНН, полис ОМС.

Медицинская карта пациента является собственностью мед. центра и хранится в регистратуре.

Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет регистратором.

5.2. Объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента в условиях мед. центра определяется лечащим врачом (в пределах медико-экономических стандартов).

Время, отведенное на прием больного в мед. центре, определено действующими расчетными нормативами. Пациент получает в регистратуре талон с указанным временем приёма.

5.3. Приём пациентов ведётся по адресу: 603070, г. Нижний Новгород, ул. Героя Мирошникова, 3Б, литера А.

5.3.1. Приём к врачу осуществляется в день обращения при наличии талонов в регистратуре. На повторный приём пациента записывает лечащий врач на удобное для пациента время.

График работы:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница- с 09.00 до 19.00,

суббота, воскресенье - выходной.

5.4. В день приема перед посещением врача, пациент обязан оформить амбулаторную карту в регистратуре с предъявлением документа, удостоверяющего личность (паспорта).

5.5. Гражданин имеет право отказаться от поданной заявки на прием к врачу без объяснения причин, но обязан уведомить об этом регистратора МО не позднее, чем за 4 часа до назначенного времени приема.

5.6. График приема граждан руководителем медицинской организации:

Еженедельно вторник - с 10-00 до 12-00

Директор Аржанова Татьяна Леонидовна.

Приём граждан ведётся по адресу:

603070, г. Нижний Новгород, ул. Героя Мирошникова, 3Б, литера А.

Конт.тел. 8 (831) 218-05-19, т/факс 8 (831) 252-84-81

6. Информация о перечне видов платных медицинских услуги порядке их оказания

6.1. Платные услуги населению предоставляются МО в виде профилактической, лечебной помощи.

- 6.2. Платные услуги населению осуществляются в рамках договоров с гражданами на оказание медицинских услуг.
- 6.3. Предоставление платных услуг населению осуществляется на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности **ЛО-41-01-000202 от 23.05.2011 года.**
- 6.4. МО оказывает платные услуги согласно Перечню, утвержденному директором ООО Медицинский центр «Жемчужина».
- 6.5. Платные услуги населению оказываются сотрудниками ООО Медицинский центр «Жемчужина», имеющими сертификаты специалистов на избранный вид деятельности.
- 6.6. Платные услуги предоставляются только при согласии пациента, который должен быть уведомлен об этом предварительно.
- 6.7. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.
- 6.8. Отношения между МО и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.