

Утверждаю:
Генеральный директор МЦ ООО «Диагностика и лечение»

Куцевол Д. Н.
Приложение № 2 к приказу № 01/21 от 20 февраля 2021г



ООО «ДИАГНОСТИКА И ЛЕЧЕНИЕ»

ИНН 5017065654, КПП 501701001, ОГРН 1065017027789, 143500 Московская область, г. Истра, ул. Ленина, д.9А

Телефон: (495)994-61-46, 8(925)308-08-96

e-mail: meddiagnostika1995@yandex.ru

<http://istrameddiagnostika.ru>

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ООО « ДИАГНОСТИКА И ЛЕЧЕНИЕ» ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления в ООО « Диагностика и лечение» платных медицинских услуг, разработанных в соответствии с федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации (далее – Федеральный закон), Законом от 07.02.1992 № 2300 -1 О защите прав потребителей, иными нормативными актами(далее Правила) Мед.центр ООО «Диагностика и лечение»(далее МЦ). Предоставление МЦ платных медицинских услуг осуществляется на основании Федерального закона, Лицензии от 24 ноября 2006 г. Л041-00110-77/00589577 Министерства здравоохранения Московской области.

Выбирая (путем оформления договора и информированного согласия) платных медицинских услуг, пациент подтверждает согласие на получение платных медицинских услуг, а также возможность и готовность их оплатить. Факт оказания платной медицинской услуги, отсутствие претензий к качеству оказанных медицинских услуг подтверждается подписью пациента в акте выполненных работ. Цены на платные медицинские услуги устанавливаются в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации. Цены указываются в Прейскуранте, утверждаемом Директором Медицинского центра ,копия которого вывешена на информационном стенде.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым документом для пациентов и регламентируют порядок обращения пациента в Медицинский центр, содержат права и обязанности пациента, правила поведения в Медицинском центре, справок, выписок из медицинской документации и распространяет свое действие на всех пациентов, обращающихся за медицинской помощью.

1.2. Настоящие Правила обязательны для соблюдения пациентами, а также иными лицами, обратившимися в МЦ, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- Общие положения
- Порядок обращения пациента;
- Права и обязанности пациента;

- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между МЦ и пациентом;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или Другим лицам;
- Правила поведения пациентов и их законных представителей в медицинском центре;
- Меры безопасности в медицинском центре.

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в Медицинском центре.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде в Медицинском центре в доступном для пациентов месте, а также на официальном сайте медицинского центра:

1.5. законными представителями несовершеннолетних посетителей являются их родители или официальные опекуны. Представитель пациента имеет выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

Пациент может получить предварительную информацию об указанных услугах, их стоимости, порядке оплаты и т.д. у администраторов Медицинского центра непосредственно на нашем сайте или позвонив по телефонам:

2.1. В медицинском центре оказывается амбулаторная помощь.

2.2. Прием при острой боли и другим неотложным состояниям ведется по мере высвобождения врача соответствующей специализации. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал Медицинского центра оказывает необходимую медицинскую помощь до прибытия скорой медицинской помощи и направляет пациента в профильное медицинское учреждение.

Врач вправе прервать плановых пациентов для оказания экстренной медицинской помощи.

2.3. В случае обращения пациентов в МЦ, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, МЦ передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.4. В случае обращения пациентов в МЦ пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрение на таковое, пациент направляется в инфекционное учреждение. Лечащий врач оформляет экстренное извещение в территориальную СЭС

2.5. Прием пациентов врачами МЦ проводится согласно графику. День и время приема пациент выбирает из имеющихся свободных по согласованию с администратором. При наличии свободного времени у специалиста возможен прием без предварительной записи.

2.6. Прием пациентов на консультацию осуществляется по предварительной записи по телефону, а также с помощью формы записи на сайте или при обращении на ресепшен к администратору.

Режим работы МЦ:

- Прием специалистов с понедельника по воскресенье с 9.00 до 20.00 часов.
- Забор лабораторных анализов среда, четверг, суббота с 8.00 до 12.00 часов.

2.7. При первичном обращении с пациентом или его законным представителем заключается договор о предоставлении медицинских услуг. Пациент предупреждается о возможности получения медицинской помощи в других ЛПУ в рамках базовой программы обязательного медицинского страхования и государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, утверждаемой Правительством Российской Федерации. В случае отказа от подписания договора на медицинское вмешательство МЦ вправе отказать пациенту в приеме. Предварительно ознакомиться с договором на оказание платных медицинских услуг можно у администратора на ресепшене.

- 2.8. При первичном обращении пациента в МЦ заводится медицинская карта, для оформления которой вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, адрес по данным прописки на основании документов, удостоверяющих личность(паспорт),серия и номер паспорта, серия и номер свидетельства о рождении. Пациент подписывает Согласие на обработку персональных данных.
- 2.9. Медицинская карта пациента является собственностью МЦ и хранится в картотеке МЦ.
- 2.10. МЦ осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора, в связи с чем, в соответствии со ст.6 ФЗ « О персональных данных», МЦ обеспечивает сохранность персональных данных пациента.
- 2.11. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному номеру телефона, указанному пациентом.
- 2.12. В случае необходимости пациент может быть направлен в другое медицинское учреждение для проведения специальных обследований, процедур, операций. В этом случае МЦ выписывает соответствующее направление или медицинское заключение.
- 2.13. Накануне визита администратор напоминает пациенту о времени приема. Если пациент не может явиться на прием в назначенное время, ему следует заранее, но не менее за 1 час до приема, предупредить об этом администратора по телефонам клиники. МЦ не несет ответственности за невозможность предупредить пациента об изменениях в приеме из-за выключенного телефона, из-за При неверно указанного телефонного номера или в случае, если пациент не отвечает на звонок.
- 2.14. МЦ не отвечает SMS-сообщения и сообщения по электронной почте в целях соблюдения конфиденциальности посещения пациентом клиники.
- 2.15. Пациенту следует прибыть в клинику за 10 минут до приема для надлежащего оформления документов и своевременного начала приема.
- 2.16. При опоздании пациента на прием более чем на 15 минут, в целях создания благоприятных условий для других пациентов, врач и администратор имеет право перевести прием на другое время и дату, согласованные с пациентом и с лечащим врачом , прием может быть осуществлен вне плана (не по расписанию) если есть свободное «окно»
- 2.17. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием. Нахождение сопровождающих

лиц пациента в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

- 2.18. Услуги МЦ являются платными. Оплата услуг осуществляется в кассе центра за наличный расчет, так и помощью банковской карты. Оплата услуг производится в рублях. Цены и структура прейскуранта могут корректироваться.
- 2.19. Пациент оплачивает лечение после каждого приема у врача за проделанные в данное посещение манипуляции по расценкам, указанным в прейскуранте, действующем на момент оплаты. Если у пациента имеется долг за указанные услуги, МЦ оставляет за собой право отказать в оказании медицинских услуг до полного погашения долга. Последующее оказание медицинских услуг пациенту оказывается при 100 % предоплате.
- 2.20. Общая стоимость лечения определяется согласно перечню оказанных услуг. Предварительная сумма, необходимая для проведения лечения является приблизительной сметой и может корректироваться в зависимости от результатов, полученных в ходе проведения дополнительных диагностических процедур, при изменении общего состояния здоровья пациента.
- 2.21. Лечащий врач может отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях несоблюдения пациентом внутреннего распорядка МЦ, а также, если это лечение не соответствует требованиям технологий, может вызвать нежелательные последствия или в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого пациентом вмешательства.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. При обращении пациента за медицинской помощью и ее получением имеет право на:

3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников МЦ 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 или медицинским вмешательством в соответствии с законодательными актами;

3.1.5. Перевод к другому лечащему врачу;

3.1.6. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

3.1.6. Пациент вправе получить от лечащего врача всю интересующую его информацию о состоянии здоровья; о предполагаемом обследовании, применяемых методах диагностики и лечения. Также пациент определяет круг третьих лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

3.1.8. Пациент или его законный представитель имеет право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения, за исключением тех случаев, предусмотренных законом. При отказе от медицинского вмешательства гражданину или его законному представителю в доступной для него форме разъясняются возможные последствия. Отказ от медицинского вмешательства с указанием возможных

последствий оформляется записью в медицинской документации и подписывается гражданином либо его законным представителем, а также медицинским работником.

3.1.9. Обращение с жалобой к должностным лицам МЦ, а также в контролирующие или надзирающие органы или суд;

3.1.10. Сохранение работниками МЦ 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;

3.1.11. Возмещение вреда в соответствии со статьей 98 Федерального закона в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.

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. Перед проведением инвазивного вмешательства пациент обязан подписать добровольное информированное согласие, предварительно изучив его текст;

3.2.5. Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях; пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставленного диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.

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. Не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

3.2.8. Соблюдать правила внутреннего распорядка МЦ;

3.2.9. Пациент обязан соблюдать настоящие правила (ст. 27 п. 3 федерального закона № 323 ФЗ).

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

4.1. Категорически запрещается:

- распитие спиртных напитков, курение на территории, а также в любых помещениях МЦ;

- явка на прием к врачу в алкогольном или наркотическом или ином токсическом опьянении;
- нарушать режим тишины в МЦ(громко разговаривать, шуметь, хлопать дверью и пр.)
- разговаривать по мобильному телефону во время приема и манипуляций;
- грубить персоналу МЦ или иным лицам, находившимся в МЦ;
- бросать мусор и бахилы на пол.

- 4.2. При некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, нахождения пациента в алкогольном опьянении или ином токсическом состоянии, МЦ оставляет за собой право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев);
- 4.3. В помещениях МЦ необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор ,использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну в фойе МЦ;
- 4.4. При входе в МЦ пациент обязан одеть бахилы или переобуться в сменную обувь;
- 4.5. В холодное время года пациент обязан оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в МЦ далее зоны ресепшена запрещается.
- 4.6. Медицинский центр не несет ответственность за сохранность вещей, оставленных в гардеробе и других помещениях МЦ.
- 4.7. Пациент должен соблюдать правила личной гигиены.
- 4.8. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использование индивидуальных средств защиты, предназначенных для защиты от респираторных инфекций.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ МЕДИЦИНСКИМ ЦЕНТРОМ И ПАЦИЕНТОМ

- 5.1. В случае нарушения прав, пациент или его законный представитель может обратиться с претензией. Обращения могут поступать в МЦ в устной форме. письменной (в том числе в виде записей в книге жалоб и предложений), ,посредством информационно – телекоммуникационной сети Интернет.
- 5.2. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи к руководителю медицинской организации, главному врачу или заместителю главного врача по клиничко - экспертной работе.

Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить контактные данные: Ф.И.О. номер контактного телефона, домашний адрес, электронную почту.

- 5.3. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, дается в течение в 10 рабочих дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений

поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок. На претензию 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, размещенную на сайте МЦ ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

- 5.4. Пациент по всем вопросам, жалобам и предложениям также может обратиться лично к главному врачу или его заместителю, данную информацию пациент может получить в регистратуре, по телефону или на сайте МЦ.
- 5.5. МЦ оставляет за собой право не отвечать на анонимные обращения.

6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

Каждый гражданин имеет право в доступной форме получить имеющуюся информацию о состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения.

- 6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами МЦ. 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 не может быть предоставлена гражданину против его воли. В случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину и членам его семьи, если гражданин не запретил сообщать им об этом и не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.
- 6.2. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и предоставляется лично пациенту, либо его представителю при условии предоставления доверенности от пациента. В этой доверенности может быть определен перечень гражданских прав (в том числе прав пациента), которые от имени доверителя будет осуществлять указанное доверенное лицо.

В отношении лиц, признанных в установленном законе порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки. В отношении несовершеннолетних пациентов, информация о состоянии их здоровья предоставляется их законным представителям.

- 6.2. информация о состоянии здоровья пациента может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ. В остальных случаях, пациент в своем заявлении указывает лиц, которым в

соответствии с п.5 ч. 5 ст. 19 ФЗ от 21. 11. 2011г. № 323-ФЗ может быть передана информация его здоровья.

7. МЕРЫ БЕЗОПАСНОСТИ В МЕДИЦИНСКОМ ЦЕНТРЕ

В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности работников медицинского центра, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях запрещается:

- проносить в здания и служебные помещения медицинского центра огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т. ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т. П.);
- приходить в Медицинский центр с животными ;
- находиться в служебных помещениях Медицинского центра без разрешения;
- курить на территории и у входных дверей МЦ;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов и из информационных папок;
- помещать на стендах объявления без разрешения руководства МЦ;
- производить фото- и видеосъемку , аудиозапись без предварительного разрешения руководства МЦ;
- выполнять в помещениях МЦ функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях МЦ в иных коммерческих целях;
- запрещается доступ в здания и служебные помещения МЦ лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно- гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из зданий и помещений МЦ сотрудниками охраны или правоохранительных органов.

Генеральный директор МЦ ООО «Диагностика и лечение»

Куцевол Д. Н.

Главный врач МЦ ООО «Диагностика и лечение»

Горшенин И.А.

