

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ КЛИНИКИ ООО «ММЦ ЛЕНМЕД»

1. Общие положения.

1.1. Правила внутреннего распорядка ООО «ММЦ ЛЕНМЕД» для пациентов – это организационно-правовой документ, разработаны в соответствии с федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», "О защите прав потребителей", иными нормативными актами (далее – Правила) ООО «ММЦ ЛЕНМЕД» (далее – Медицинский центр или МЦ) – это регламент, определяющий порядок обращения пациента в Медицинский центр, права и обязанности пациента, правила поведения в Медицинском центре, осуществление выдачи больничных листов, справок, выписок из медицинской документации и распространяющий свое действие на всех пациентов, обращающихся за медицинской помощью.

1.2. Внутренний распорядок ООО «ММЦ ЛЕНМЕД» для пациентов – это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками центра, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в Медицинском центре.

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

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в клинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы ООО «ММЦ ЛЕНМЕД» и ее должностных лиц;
- информацию о платных медицинских услугах;

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном модуле в холле медицинского центра в доступном для пациентов месте. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте ООО «ММЦ ЛЕНМЕД».

2. Порядок обращения пациентов в медицинский центр.

2.1. ООО «ММЦ ЛЕНМЕД» является медицинской организацией, оказывающей амбулаторно-поликлиническую медицинскую помощь согласно выданной лицензии.

2.2. Экстренная медицинская помощь оказывается пациентам при острых заболеваниях, обострениях хронических заболеваний.

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и других состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина и других состояниях и заболеваниях) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03.

2.3. При записи на прием к врачу Пациент должен указать свою фамилию (имя, отчество), телефон.

2.4. В указанное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.

2.5. В регистратуре медицинского центра при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта стоматологического больного, или медицинская карта амбулаторного больного в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), паспортные данные, домашний адрес.

2.6. Медицинская карта пациента является собственностью медицинского центра и хранится в регистратуре.

2.7. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет администратором или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из медицинского центра.

2.8. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема граждан Главным врачом, пациент может получить у администраторов в устной форме.

3. Права и обязанности пациентов.

3.1 Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Федеральным Законом РФ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"

3.2. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор врача, с учетом его согласия;
- обследование, лечение и нахождение в медицинском центре в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение в установленном медицинском центром порядке с жалобой к должностным лицам медицинского центра, к главному врачу, должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками 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;
- 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;

3.3. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы ООО «ММЦ ЛЕНМЕД»;
- соблюдать правила внутреннего распорядка медицинского центра для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (перед входом в лечебные кабинеты медицинского центра надевать бахилы, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- 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;
- 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;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу клиники;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.
- соблюдать правила запрета курения в общественных местах.

3.4. 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.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и ООО «ММЦ ЛЕНМЕД».

4.1. Все возникающие споры между пациентом и медицинским центром рассматриваются должностными лицами ООО «ММЦ ЛЕНМЕД».

4.2. Пациенту требуется написать заявление на имя генерального директора ООО «ММЦ ЛЕНМЕД» с изложением предъявляемых претензий.

4.3. После подачи заявления срок рассмотрения и получения ответа составляет 10 дней.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

5.1. 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. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, только с письменного разрешения пациента.

5.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

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

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

6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

6.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность пациента, являются установленной формы листок нетрудоспособности. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются на ВК врачом ответственным за ЭВН. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляются на ВК врачом ответственным за ЭВН после осмотра лечащего врача и подтверждаются записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы.

6.3. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями клиники.

6.4. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны, по письменному заявлению на имя Главного врача ООО «ММЦ ЛЕНМЕД».

7. График работы клиники и ее должностных лиц.

7.1. График работы ООО «ММЦ ЛЕНМЕД» и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка медицинского центра с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы ООО «ММЦ ЛЕНМЕД» и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

7.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются руководителем ООО «ММЦ ЛЕНМЕД» в соответствии с типовыми должностными инструкциями. График и режим работы утверждаются Генеральным директором ООО «ММЦ ЛЕНМЕД».

7.4. Прием пациентов Главным врачом ООО «ММЦ ЛЕНМЕД» осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре центра у администраторов.

7.5. Режим работы ООО «ММЦ ЛЕНМЕД» утверждается Генеральным директором
Режим работы ООО «ММЦ ЛЕНМЕД»:

понедельник-пятница – с 9.00 до 20.00;

суббота – с 9.00 до 15.00;

воскресенье – выходной день.

8. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания.

8.1. ООО «ММЦ ЛЕНМЕД» - коммерческая организация, не участвующая в осуществлении Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи,

8.2. Все медицинские услуги в ООО «ММЦ ЛЕНМЕД» предоставляются платно, согласно утвержденному прейскуранту.

8.3. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

Отношения между ООО «ММЦ ЛЕНМЕД» и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

9. Гардероб.

9.1. Пациентам, не рекомендуется оставлять ценные вещи и документы в верхней одежде. За пропажу ценных вещей администрация ответственности не несет.

10. Аудиозапись и видеосъемка.

10.1. В целях обеспечения безопасности в помещении ООО «ММЦ ЛенМед» ведется видеонаблюдение.

10.2. Пациентам запрещается вести **скрытую** аудиозапись и видеосъемку в соответствии с законодательство РФ о сохранении персональных данных.

10.3. При получении разрешения на аудиозапись и видеосъемку запрещается снимать лица врачей и размещать в открытом доступе (интернет и т.д.) персональные данные работников ООО «ММЦ ЛенМед» в соответствии с законодательство РФ о сохранении персональных данных.

Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.