

Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО «Городской медицинский центр»

1. Общие положения:

- 1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО «Городской медицинский центр» (далее Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов и посетителей в медицинской организации.
- 1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации, приказами Министерства здравоохранения РФ, а также приказами и распоряжениями главного врача.
- 1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и посетителей, а также третьих лиц, обратившихся в ООО «Городской медицинский центр».
- 1.4. Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента и создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи.
- 1.5. Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах, в информационных папках, а также на сайте ООО «Городской медицинский центр» <https://www.mosmedcentre.ru/>
- 1.6. При обращении в ООО «Городской медицинский центр» пациенты и их законные представители, а также посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами. Правила внутреннего распорядка включают:
 - Порядок обращения пациентов в ООО «Городской медицинский центр».
 - Порядок оказания платных медицинских услуг.
 - Правила поведения пациентов и посетителей на территории ООО «Городской медицинский центр».
 - Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (его законным представителем) и ООО «Городской медицинский центр».
 - Ответственность за нарушение Правил.

2. Порядок обращения пациентов в ООО «Городской медицинский центр»:

- 2.1. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру или по телефонам (499) 969-80-77, (499)496-74-24, а также через сайт медицинской организации в сети «Интернет» <https://www.mosmedcentre.ru/>
- 2.2. Дату и время на плановый прием пациент выбирает исходя из графика работы специалиста и имеющегося свободного времени у специалиста. При записи на плановый прием пациент предоставляет администратору номер контактного телефона для напоминания пациенту о дате и времени накануне визита, а также для информирования пациента о непредвиденном изменении даты и времени приема.
- 2.3. Пациенты в случае необходимости срочного приема записываются в день обращения к специалисту на ближайшее свободное время.
- 2.4. В случае опоздания или неявки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом администратора по телефонам (499) 969-80-77, (499)496-74-24 не менее чем за 24 часа.
- 2.5. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут, администратор имеет право перенести время приема на ближайшее свободное время, а на освободившееся время записать другого пациента.
- 2.6. В случае непредвиденного отсутствия специалиста и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при записи на прием, и по согласованию с пациентом переносит время приема на ближайшее свободное время.

2.7. Пациенты, обратившиеся в регистратуру с целью получения плановой консультации или обследования без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при наличии свободного времени в расписании у специалистов. При отсутствии данного условия администратор имеет право назначить прием на другой день.

2.8. Для оформления необходимых медицинских документов на плановый прием пациент является в регистратуру не менее чем 15 минут до назначенного времени.

2.9. При первичном обращении в ООО «Городской медицинский центр» для заключения Договора на оказание медицинских услуг пациенту и/или его законному представителю необходимо при себе иметь паспорт.

2.10. При первичном обращении в ООО «Городской медицинский центр», согласно **Постановлению Правительства РФ от 4 октября 2012 г. № 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"**, пациент подписывает Договор на оказание медицинских услуг с согласием на обработку персональных данных, при оформлении каждой новой услуги (консультации, манипуляции, обследования и т.д.) пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство.

2.11. При первичном обращении в ООО «Городской медицинский центр» на пациента оформляется медицинская карта амбулаторного больного (форма 025-у) (далее Медицинская карта). Медицинская карта является собственностью медицинской организации и хранится в картотеке регистратуры. Медицинская карта на руки пациентам не выдается, а передается специалисту в кабинет администратором. Самовольный вынос медицинской карты не допускается.

2.12. Пациент ожидает время приема в холле ООО «Городской медицинский центр». В кабинет проходит только по приглашению администраторов или медицинского персонала.

2.13. При задержке планового приема врачом более 15 минут по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам, ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, лечение в назначенное время у другого свободного специалиста, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.

3. Порядок оказания медицинских услуг:

3.1. Пациент сообщает лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий; информирует о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакций и противопоказаний.

3.2. Пациентам, имеющим хронические соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертония, сахарный диабет, и др.) необходимо иметь при себе медикаменты, рекомендованные соответствующим лечащим врачом.

3.3. В соответствии с **Приказами Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации (Минздравсоцразвития России) от 23 апреля 2012 г. N 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"** и от 20 декабря 2012 г. N 1177н **"Об утверждении порядка дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства в отношении определенных видов медицинских вмешательств, форм информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и форм отказа от медицинского вмешательства"**, после разъяснения специалиста пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи.

- 3.4. Пациент обязан ознакомиться с рекомендованным планом лечения и при согласии с ним добросовестно его соблюдать.
- 3.5. При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения пациент немедленно информирует об этом лечащего врача.
- 3.6. Пациент не вправе вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.
- 3.7. В случаях оказания медицинских услуг несовершеннолетнему или физически недееспособному пациенту допускается нахождение их законных представителей в кабинете врача при условии выполнения всех его указаний.
- 3.8. В случае необходимости пациент может быть направлен в другую медицинскую организацию для проведения специальных исследований, процедур или консультаций специалистов, не проводимых в ООО «Городской медицинский центр».
- 3.9. Согласно ст. 70 п.3 ФЗ №323 *Лечащий врач по согласованию с соответствующим должностным лицом (руководителем) медицинской организации может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих.* В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом и лечения пациента должностное лицо (руководитель) медицинской организации должно организовать замену лечащего врача.
- 3.10. При необходимости получения выписок из медицинской амбулаторной карты, в соответствии с частью 5 статьи 22 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», пациент оформляет письменное заявление (форма заявления находится в регистратуре) на имя Главного врача с указанием предназначения данной выписки. Предоставление пациенту (его законному представителю, доверенному лицу) копий медицинских документов и выписок из них по его желанию осуществляется не чаще одного раза в месяц, за исключением случаев, когда необходимость получения копий медицинских документов и выписок из них предусмотрена законодательством Российской Федерации в целях реализации прав или обязанностей пациента. Медицинские документы (их копии) и выписки из них предоставляются в срок, не превышающий тридцати календарных дней со дня регистрации в ООО «Городской медицинский центр» заявления, за исключением случаев необходимости получения медицинских документов (их копий) и выписок из них в целях оказания пациенту медицинской помощи в экстренной или неотложной форме, либо когда в заявлении определен иной срок предоставления медицинских документов (их копий, выписок из них).
- 3.11. При необходимости получения справки для налоговой инспекции, подтверждающей факт оказания платных медицинских услуг в ООО «Городской медицинский центр» и их стоимость, пациент может обратиться к администратору регистратуры. Для оформления данной справки необходимо предоставить паспорт, ИНН, Договор на оказание медицинских услуг с Приложениями №1 (Смета) и чеки, подтверждающие факт оплаты.

4. Правила поведения пациентов и посетителей в ООО «Городской медицинский центр»:

4.1. Пациентам и посетителям, в целях обеспечения безопасности пациентов и сотрудников, а также соблюдения общественного порядка, санитарно-противоэпидемиологического режима запрещается:

- проносить в помещения ООО «Городской медицинский центр» 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.);

- находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения Администрации ООО «Городской медицинский центр»;
- употреблять пищу в коридорах и других, не предусмотренных для этого помещениях;
- курить на территории ООО «Городской медицинский центр»;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории ООО «Городской медицинский центр»;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопнуть дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещений ООО «Городской медицинский центр» документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- размещать в помещениях и на территории ООО «Городской медицинский центр» объявления без разрешения администрации;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения Администрации ООО «Городской медицинский центр»;
- выполнять в помещениях ООО «Городской медицинский центр» функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях ООО «Городской медицинский центр» в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях ООО «Городской медицинский центр» в верхней одежде, грязной обуви и без бахил;
- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях ООО «Городской медицинский центр»;
- пользоваться служебным телефоном;
- приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;
- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении. В случае выявления лиц в подобном состоянии, они будут удалены из помещений ООО «Городской медицинский центр» сотрудниками охраны и /или правоохранительных органов;
- посещать ООО «Городской медицинский центр» с домашними животными;
- выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно и агрессивно по отношению к посетителям и сотрудникам медицинской организации;
- пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;
- портить мебель и предметы интерьера.

5. Порядок разрешения конфликтов:

5.1. В соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», пациент может обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам оказания медицинской помощи к руководителю учреждения (Генеральному директору), его заместителю или Главному врачу лично или через своего законного представителя.

5.2. Обращения граждан могут поступать в учреждение в устной форме, письменной форме (в том числе в виде записей в книге жалоб и предложений) или по электронной почте.

5.3. При личном обращении пациент обязан предъявить документ удостоверяющий личность (паспорт). Содержание устного обращения заносится в журнал «Регистрации обращений граждан».

5.4. В своем письменном обращении или обращении по электронной почте пациент или его законный представитель в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, должность, фамилию, имя, отчество должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (полностью), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

5.5. Все поступившие в учреждение обращения граждан подлежат рассмотрению, за исключением анонимных обращений (обращений, не содержащих фамилии и адреса заявителя).

5.6. Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом. Регистрация письменных обращений производится в регистратуре дежурным администратором.

5.7. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30 дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные Организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.

5.8. В случае, если обращение поступило в учреждение в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении. В случае, если обращение поступило в учреждение по электронной почте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении либо на почтовый адрес указанный заявителем.

6. Ответственность за нарушение Правил:

6.1. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и 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.

6.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники ООО «Городской медицинский центр» и охрана вправе делать им соответствующие замечания, вызывать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

6.3. В случае, если лица, нарушающие настоящие Правила, нуждаются в неотложной и экстренной помощи, то данная помощь им будет оказана, после чего они будут удалены с территории ООО «Городской медицинский центр» сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов.

6.4. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам ООО «Городской медицинский центр», другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка на территории, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.