Утверждаю _____ О.А.Катеринчева
Главный врач

Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «СМЦ»

1.Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее — Правила) ООО «СМЦ» являются локальным нормативным актом. Правила определяют поведение пациента в медицинском центре, а также регламентирует иные вопросы, возникающие между пациентом и медицинским центром в процессе обследования и лечения.
1.2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ООО «СМЦ», разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.
1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационной доске при входе в медицинский центр, в доступном для пациентов месте и на официальном сайте клиники.

2. Порядок обращения пациентов в ООО «СМЦ»

2.1. ООО «СМЦ» является медицинской организацией, оказывающей амбулаторно-поликлиническую медицинскую помощь согласно выданной лицензии. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния угрожающие жизни) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03 при помощи стационарного телефона (112 при помощи мобильного телефона).
2.2. Прием пациентов осуществляется в порядке предварительной записи. Запись на прием осуществляется по тел.+7 (863) 310-91-31, 310-91-41, 310-91-51; WhatsApp +79508678332;
в форме обратной связи на сайте;
через портал Продокторов.
2.3. При записи на прием к врачу пациент должен указать свою фамилию, имя и телефон.
2.4. В указанное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.
2.5. При первичном обращении на пациента заводится медицинская карта, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год),паспортные данные. При первом обращении в медицинский центр пациенту необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт, свидетельство о рождении для детей).
2.6. Медицинская карта больного являются собственностью ООО «СМЦ» и хранится в регистратуре медцентра. Медицинская карта на руки пациенту не выдается. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из ООО «СМЦ».
2.7. Пациент должен ознакомиться и подписать информированное согласие (или отказ) при предоставлении каждой услуги в ООО «СМЦ» , Согласие на обработку и хранение персональных данных пациента в соответствие со ст. 20 Федерального Закона №323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан». Без подписания данных документов клиника не может оказывать медицинские услуги пациенту.

2.7. Пациент должен ознакомиться и подписать информированное согласие (или отказ) при предоставлении каждой услуги в ООО «СМЦ» , Согласие на обработку и хранение персональных данных пациента в соответствие со ст. 20 Федерального Закона №323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан». Без подписания данных документов клиника не может оказывать медицинские услуги пациенту.
2.8. Опозданием на прием специалистов и диагностические исследования считается время в 10 минут. В случае, если время опоздания превышает 10 минут, пациенту предоставляется возможность ожидания приема в ближайшее свободное время.
2.9. Если по каким-либо причинам пациент вынужден отменить консультацию, он должен предупредить об этом сотрудников колл-центра заранее по телефону.

3. Права и обязанности пациентов

3.1. Главными нормативными правовыми актами, регламентирующими права и обязанности пациента при получении медицинской помощи, являются:
— Конституция РФ
— Положение Закона РФ №2300-1 «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 (с изм. и доп.)
— Федеральный Закон Российской Федерации от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»
3.2. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:
3.2.1. 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.
3.2.2. Все диагностические и лечебные мероприятия осуществляются только с дачи пациентом информированного добровольного согласия за исключением случаев, предусмотренных статьей 20 "Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации ".
3.2.3. Вся информация, содержащаяся в медицинских документах пациента, составляет врачебную тайну. ООО «СМЦ» 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.
3.2.4. 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.
3.3. Пациент обязан
— соблюдать режим работы медицинского центра;
— соблюдать правила внутреннего распорядка ООО «СМЦ» для пациентов и правила поведения в общественных местах;
— соблюдать требования пожарной безопасности;
— соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (перед входом в лечебные кабинеты 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;
— ознакомиться и подписать информированное согласие (или отказ) при предоставлении каждой услуги в ООО «СМЦ», согласие на обработку и хранение персональных данных пациента в соответствии со ст. 20 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан»;
— 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 медицинского центра;
— при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной-безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу; соблюдать правила запрета курения в общественных местах;
— не употреблять спиртные напитки в день посещения медицинского центра и соблюдать правила запрета распития спиртных напитков и нахождения в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;
3.4. Лечащий врач может по согласованию с руководством ООО «СМЦ» отказаться от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка ООО «СМЦ»:
а) грубое или неуважительное отношение к персоналу и другим пациентам ;
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;

4. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом. 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.
4.2. 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.
4.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.
4.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

5. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и медицинским центром

5.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом РФ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.06. №59-ФЗ и принятым в ООО «СМЦ» Положения об организации работы с обращениями граждан.

5.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию ООО «СМЦ» согласно графику приема граждан и оставить жалобу в письменном виде.

5.3. При личном приеме Пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

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

Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента (письменному заявлению на имя руководителя) ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

7. Законные представители

В соответствии со статьями 21 и 26 ГК РФ законными представителям несовершеннолетних граждан являются их родители, усыновители или попечители, а также опекуны малолетних лиц и совершеннолетних лиц, признанных судом недееспособными (ст.32 ГК РФ). Кроме законных представителей в правовой системе России определен второй вид представителей граждан (совершеннолетних, дееспособных) — представители, действующие доверенности, предусмотренной статьей 185 ГК РФ. Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8. Фото/видеосъёмка пациентом

8.1. Фото/видеосъёмка пациентом (законными представителями пациента) в медицинском учреждении может быть осуществлена только по согласованию с руководителем и только при соблюдении требований законодательства об охране здоровья граждан, законодательства о персональных данных.

8.2. В иных случаях проведение фото/видеосъёмки в медицинском учреждении пациентом (законными представителями пациента) не допускается.

9. Порядок расчетов

Медицинские услуги оказываются как за наличный расчет, так и по полису добровольного медицинского страхования (ДМС) для прикрепленных к медицинскому центру клиентов страховых компаний. К оплате принимаются банковские карты. Оплата принимается только в рублях.