УТВЕРЖДАЮ

Директор

ООО ЦСМ «Берегиня»

Т.В. Гембий

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ООО ЦЕНТР СЕМЕЙНОЙ МЕДИЦИНЫ «БЕРЕГИНЯ»

Администрация и сотрудники ООО Центр семейной медицины «Берегиня» (далее – медицинский центр, Центр, Центр семейной медицины) - рады приветствовать Вас в медицинском центре!

Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее Правила) - организационно-правовой документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством поведение пациентов в ООО Центр семейной медицины «Берегиня», а так же иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и медицинским центром (персоналом).

Главными принципами нашей работы являются индивидуальный подход и уважение к каждому пациенту, обратившемуся в Центр. Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создание наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом квалифицированного обследования и лечения.

Просим Вас выполнять настоящие правила. Только при полном сотрудничестве между персоналом Центра и пациентом можно достичь положительный результат в лечении, оказать (получить) качественную медицинскую услугу.

1. Порядок обращения пациентов

1.1. Центр семейной медицины является частной медицинской организацией. В нём оказываются платные медицинские услуги.

1.2. Приём пациентов осуществляется по предварительной записи. Запись на прием к специалисту осуществляется у администраторов центра при личном обращении и по телефону (3467) 300 - 404.

1.3. Приём пациента осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт). Также документ, удостоверяющий личность, предъявляют законные представители несовершеннолетнего ребенка или недееспособного гражданина.

1.4. При отказе пациента от предъявления документа, удостоверяющего личность, медицинская карта на пациента не оформляется, результаты (заключения, регистрационные факты) обследований, консультаций, приёма врачей не хранятся, в случае обращения копии не выдаются. Справки для налоговой по возврату подоходного налога, документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность больного не выдаются. Претензии к качеству оказания медицинской помощи не рассматриваются.

1.5. При первичном обращении пациента администраторы Центра заполняют медицинскую карту амбулаторного больного. Составляют договор на оказание платных медицинских услуг. Медицинская карта пациента хранится в Центре, на руки не выдается. Результаты консультаций, врачебных приемов, обследований являются частью медицинской карты и хранятся в ней.

1.6. При необходимости пациенту выдаются копии результатов обследований.

1.7. Договор на оказание платных медицинских услуг, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, отказ от медицинского вмешательства, соглашение о расторжении договора на оказание платных медицинских услуг за гражданина, признанного недееспособным, подписывают его законные представители, после предъявления подтверждающих это право документов.

1.8. Дети до 15 лет не имеют права подписывать договор, информированное согласие, согласие на обработку персональных данных. Договор могут подписать только законные представители: родители, усыновители, опекуны, попечители. Не являются законными представителями, если они не опекуны и не попечители - бабушки, дедушки, тети, дяди, братья, сестры, гувернантки, няни, водители, охранники и т.д. На первичный приём должен прийти именно законный представитель и подписать необходимые документы (договор, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, либо отказ от медицинского вмешательства, согласие на обработку персональных данных).

1.9. Информированное согласие, согласие на обработку персональных данных ребенок имеет право подписывать с 15 лет, также с 15 лет разрешается предоставлять информацию о состоянии здоровья лично.

2. Права и обязанности пациентов

2.1. Пациент имеет право на:

2.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала.

2.1.2. Консультативный прием, обследование, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.

2.1.3. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами.

2.1.4. Сохранение в тайне информации - о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев предусмотренных законодательными актами.

2.1.5. Добровольное согласие на медицинское вмешательство, согласие на обработку персональных данных, в соответствии с законодательством.

2.1.6. Получение информации о своих правах и обязанностях и состоянии своего здоровья, а также на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.

2.1.7. Отказ от медицинского вмешательства (услуги).

В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-гигиенических правил, обеспечения личной безопасности работников Центра, пациентов, посетителей:

2.2. Пациент (посетитель) обязан:

2.2.1. Соблюдать режим (регламент) работы Центра.

2.2.2. Соблюдать правила внутреннего распорядка Центра для пациентов.

2.2.3. Соблюдать правила поведения в общественных местах.

2.2.4. Соблюдать санитарно-эпидемиологический режим (верхнюю одежду оставлять в гардеробе, проходить в помещение центра в бахилах). Бахилы можно получить у технического работника (администратора), взять в специальных корзинах. Не оставлять ценные вещи в гардеробе, **администрация Центра за оставленные ценные вещи в гардеробе ответственности не несёт!**

2.2.5. Соблюдать требования пожарной безопасности.

2.2.6. Соблюдать правило на запрет курения на территории и в зданиях медицинских учреждений (организаций).

2.2.7. Выполнять предписания (рекомендации) врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи и медицинских услуг.

2.2.8. Уважительно относиться к медицинским работникам и персоналу Центра. Соблюдать этику в общении с персоналом.

2.2.9. Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность.

2.2.10. Приходить на прием (обследование) к врачу в установленное время. При отсутствии возможности явиться в указанное время - заранее предупредить администраторов Центра. Администраторы Центра подберут другое, удобное для Вас время посещения.

2.2.11. Представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь (услугу), известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях.

2.2.12. Бережно относиться к имуществу Центра.

2.2.13. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен незамедлительно сообщить об этом администратору или другому персоналу.

2.2.14. Запрещается приходить в Центр в виде, оскорбляющем человеческое достоинство: в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, с агрессивным поведением, в одежде, не предусмотренной для ношения в общественных местах. В случае выявления указанных лиц – они удаляются из здания (помещений) Центра с привлечением сотрудников правоохранительных органов.

2.2.15. Проносить в здание и служебные помещения Центра огнестрельное, газовое, холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические, взрывчатые вещества, алкогольные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя, либо их применение могут представлять угрозу для безопасности окружающих.

2.2.16. Иметь при себе крупногабаритные предметы (хозяйственные сумки, рюкзаки, корзины, вещевые мешки и т.п.).

2.2.17. Находиться в служебных помещениях и кабинетах Центра без разрешения.

2.2.18 Употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях Центра.

2.2.19. Оставлять малолетних детей без присмотра.

2.2.20. Громко шуметь, разговаривать, хлопать дверями.

2.2.21. Играть в азартные игры.

2.2.22. Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и папок информационных стендов.

2.2.23. Производить фото и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Центра (в том числе, потому что это нарушает право персонала Центра и других пациентов на сохранение медицинской тайны и тайны их личности).

2.2.24. Находиться в помещениях Центра в верхней одежде, грязной обуви.

**3. Порядок разрешения споров**

3.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций, пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к администрации Центра: директору, главному врачу - лично в часы приёма, или в письменной форме (контактная информация размещена на информационном стенде).

3.2. 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 рамках личного приёма. В остальных случаях дается письменный ответ в течение 10 дней по существу поставленных вопросов.

3.3. Ответ (на письменное обращение) направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.4. По вопросам качества предоставления медицинской услуги спор между сторонами рассматривается врачебной комиссией Центра (в качестве первой инстанции).

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 врачом, а также иными должностными лицами 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 обследования (лечения) и возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья пациента может быть сообщена членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом, или не назначил конкретное лицо, которому должна быть передана такая информация.

4.2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение – супругу (ге), а при его (её) отсутствии - близким родственникам.

4.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья 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 законодательными актами.

5. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим, уполномоченным на это, лицам

5.1. Пациент имеет право непосредственно ознакомиться с медицинской документацией, отражающей состояния его здоровья. По требованию пациента ему предоставляются копия медицинской карты (заключения) либо выписка из медицинской карты.

5.2. Копия или выписка выдаются по письменному заявлению в течение 5-ти дней. При выдаче пациент оформляет расписку в получении. Услуга платная, стоимость услуги указана в прейскуранте.

5.3. Справку для налоговой инспекции по возврату подоходного налога за медицинские услуги выдаёт администратор Центра. Справка выдается в течение 10 дней после обращения при наличии кассовых чеков или квитанций, подтверждающих оплату медицинских услуг.

5.4. Копии, выписки, заключения (родственникам, знакомым и др.) выдаются только при наличии доверенности.

В случаях нарушения настоящих правил, не этичного поведения, создание угрозы жизни и здоровью персоналу и пациентам в медицинском центре, администрация Центра оставляет за собой право отказать пациенту в приёме (оказании медицинской помощи, медицинского вмешательства, услуги).