

Утверждаю
начальник медицинского центра –
главный врач
Мельков Олег Юрьевич

44 » *декабрь* *2018* г.
Олег Юрьевич Мельков

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА МЕДИЦИНСКОГО ЦЕНТРА ЦИАМ

1. Общие положения

1.1. Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» гл.11 ст. 84, с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.2. Правила внутреннего распорядка (далее – Правила) медицинского центра ЦИАМ (далее – Медицинский центр) для пациентов являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение клиента (пациента) в медицинском центре, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и медицинским центром.

1.3. Внутренний распорядок Медицинского центра для пациентов - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками Медицинского центра, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в медицинском центре.

1.4. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Медицинский центр, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Медицинский центр;
- права и обязанности пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы Медицинского центра и его должностных лиц;
- информацию о платных медицинских услугах.

1.6. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде в вестибюле медицинского центра в доступном для пациентов месте.

1.7. Факт ознакомления с Правилами внутреннего распорядка для пациентов подтверждается пациентом путем проставления подписи в медицинской карте.

2. Порядок обращения пациента

- 2.1. В Медицинском центре оказывается амбулаторная медицинская помощь.
- 2.2. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал Медицинского центра направляет пациента для оказания соответствующее медицинское учреждение.
- 2.3. В случае обращения пациентов в Медицинский центр, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, медицинский центр передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения Медицинского центра.
- 2.4. В случае обращения в Медицинский центр пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациент направляется в инфекционное медицинское учреждение.
- 2.5. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру Медицинского центра, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу.

Режим работы медицинского центра

- с понедельника по четверг с 8.00 до 17.45 часов.
- пятница с 8.00 до 14.30 часов.

- 2.6. Прием пациентов врачами Медицинского центра проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.
- 2.7. Предварительная запись пациента на прием к врачу Медицинского центра осуществляется посредством:
 - личного обращения в регистратуру;
 - звонка по телефону регистратуры.
- 2.8. При входе в Медицинский центр пациенту рекомендуется одеть бахилы или переобуться в сменную обувь.
- 2.9. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года.
- 2.10. При обращении пациента в Медицинский центр заводится медицинская карта, для оформления которой пациент сообщает свои паспортные данные.
- 2.11. Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика его работы и желания пациента.
- 2.12. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.
- 2.13. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить Медицинский центр по телефону в возможно короткие сроки. При опоздании пациента на прием более чем на 10 минут, в целях создания благоприятных условий для других пациентов, медицинский центр предлагает перенести прием на другое удобное время.
- 2.14. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет
врача без приглашения, когда там идет прием.

2.15. Стоимость и виды услуг, оказываемых Медицинским центром для Работников, а также другим посетителям отражены в Перечне услуг, утвержденном Приказом генерального директора Предприятия и согласованном с Профкомом.

Медико-профилактическая помощь Работникам, оказывается, исходя из Перечня услуг, как на бесплатной, так и платной основе. Стоимость платных услуг для Работников, указанных не может превышать 50% от стоимости услуги, утвержденной Перечнем услуг. Оплата услуг осуществляется в кассе медицинского центра за наличный расчет.

Перечень услуг хранится у главного врача Медицинского центра, дубликат в регистратуре.

2.16. Для предоставления более наглядной информации по данному пункту Медицинский центр разработал Памятку для пациента (Приложение № 1), которая вывешивается в доступном месте в холле медицинского центра.

3. Права и обязанности пациента

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

3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников Медицинского центра 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 противозидемическим требованиям;

3.1.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;

3.1.5. Перевод к другому лечащему врачу;

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

3.1.7. Гражданин или его законный представитель имеет право отказаться от медицинского

вмешательства предусмотренных законом.

При отказе от медицинского вмешательства гражданину или его законному представителю в доступной для него форме должны быть разъяснены 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.

3.1.8. Обращение с жалобой к должностным лицам Медицинского центра, а также в контролирующие и /или надзирающие органы или в суд;

3.1.9. Сохранение работниками Медицинского центра 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.

Право граждан на конфиденциальность передаваемых ими сведений при обращении и получении медицинской помощи, а также иной информации, составляющей врачебную тайну, порождает ответственность медицинских работников и иных лиц за ее разглашение.

Методические рекомендации Федерального фонда ОМС "Обеспечение права граждан на соблюдение конфиденциальности информации о факте обращения за медицинской помощью и связанных с этим сведениях, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и отказ от него" (утв. Федеральным фондом ОМС 27 октября 1999 г.);

3.1.10. 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;

3.1.11. Возмещение ущерба 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. Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.

3.2.5. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;

3.2.6. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

3.2.7. Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов Медицинского центра;

3.2.9. Бережно относиться к имуществу Медицинского центра.

3.2.10. 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 крыльце, а также в любых помещениях Медицинского центра;

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

- разговаривать по мобильному телефону во время приема и манипуляций;

- грубить персоналу медицинского центра или иным лицам, находящимся в медицинском центре, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;

- бросать мусор и бахилы на пол

При некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, нахождения пациента в алкогольном либо наркотическом состоянии, медицинский центр оставляет за собой право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев);

Нахождение сопровождающих кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его

требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.2. В помещениях Медицинского центра необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну находящуюся в фойе медицинского центра.

4.3. Соблюдать правила личной гигиены.

4.4. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

4.5. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры Медицинского центра.

4.6. Персонал Медицинского центра имеет право отказать пациенту в обслуживании в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между медицинским центром и пациентом

5.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться

с претензией (жалобой), которая подается через регистратуру и передается на рассмотрение

начальнику медицинского центра – главному врачу. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

5.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 10 дней с момента её получения медицинским центром. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время.

5.3. Не получив ответа на претензию (жалобу) в десятидневный срок либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе

обратиться в контролирующие (надзирающие) органы либо в суд.

5.4. Пациент по всем вопросам, жалобам и предложениям также может обратиться к главному врачу или к любым нижеперечисленным специалистам медицинского центра.

№ п/п	Должность	ФИО	Часы приема
1.	Начальник медицинского центра – главный врач	Мельков Олег Юрьевич	понедельник - четверг 8.30-17.45 пятница 8.30 – 14.30
2.	Главная медицинская сестра	Воробьева Людмила Дмитриевна	понедельник - четверг 8.30-17.45 пятница 8.30 – 14.30

6. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

Каждый гражданин имеет право в доступной для него 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 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 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 (или) не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

6.2. В отношении несовершеннолетних до 18 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

6.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

7. Порядок выдачи больничных листов, справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

7.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

7.2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности, порядок выдачи которого утвержден приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 29.06.2011 г. №624.

7.3. Для оформления больничного листа пациент обязан предоставить в Медицинский центр свой паспорт, а также точные данные о месте его работы. Больничный лист оформляется в день обращения пациента или в день закрытия больничного листа.

7.4. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления пациента ему, либо лицу, указанному в заявлении пациента, может быть выдана заверенная копия медицинской карты.

7.5. Медицинский центр рассматривает заявление и выдает запрашиваемые пациентом документы в течение 2 (двух) рабочих дней со дня подачи им заявления.

8. Заключительные положения

8.1. Отношения между Медицинским центром и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

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

ПАМЯТКА для пациентов Медицинского центра ЦИАМ

Уважаемый пациент, Вам предстоит пройти обследование и лечение в нашем лечебном учреждении, мы дорожим Вашим здоровьем и с уважением относимся к Вашему времени.

Надеемся, что предоставленная Вам информация заложит основу нашего дальнейшего взаимопонимания и сотрудничества.

Полную информацию о Правилах внутреннего распорядка Медицинского центра ЦИАМ Вы можете получить на стойке регистрации.

В нашем центре Вам будут предоставлены современные методы обследования, необходимые для оценки Вашего состояния здоровья и выявления имеющихся заболеваний.

ОБРАЩЕНИЕ ПАЦИЕНТА

При входе оденьте бахилы, а в холодное время года оставьте верхнюю одежду в гардеробе.

В нашем центре проводятся:

Первичный прием – это первичное обращение к конкретному специалисту;

Повторный прием – это повторное обращение к специалисту в течение 1 месяца или после проведенного длительного лечения

Режим работы Медицинского центра

- с понедельника по четверг с 8.00 до 17.45 часов.

- пятница с 8.00 до 14.30 часов.

Предварительная запись пациента на прием к врачу Медицинского центра осуществляется посредством:

- личного обращения в регистратуру;

- звонка по телефону регистратуры по тел. (495)362-90-43, (495)362-93-82, 63-12, 90-43

Всю информацию о результатах обследования, характере заболевания, возможных вариантах и прогнозе лечения Вы можете получить у своего лечащего врача или специалиста, проводящего исследование.

Все диагностические и лечебные манипуляции будут осуществлены только с Вашего согласия.

... информация для принятия Вами решения оудет предоставлена лечащим врачом.

Ваш отказ не будет иметь административных последствий, однако он может повлиять на правильность установленного диагноза и послужить причиной снижения эффективности либо полной неэффективности проводимого Вам лечения.

Вся информация, содержащаяся в медицинских документах гражданина, составляет врачебную тайну и может предоставляться без Вашего согласия только по основаниям, предусмотренными законодательством РФ. Вы имеете право запретить предоставление информации о Вашем здоровье членам Вашей семьи.

Мы с уважением относимся к времени каждого пациента нашего центра, поэтому продолжительность каждого приема рассчитана с особой тщательностью:

- если Вы обращаетесь в наш центр впервые, убедительно просим Вас подойти за 10 минут до начала приема для оформления необходимых документов
- каждый может попасть в непредвиденную ситуацию и задержаться, поэтому при опоздании на прием более чем на 10 минут, мы предлагаем нашим пациентам перенести прием на другое удобное время.

ДОКУМЕНТЫ ПАЦИЕНТА

При Вашем обращении к нам заводится медицинская карта, для оформления которой

Вам необходимо предоставить свой **паспорт**, а в случае обращения в интересах ребенка либо недееспособного гражданина, еще и **документ, подтверждающий**, что Вы являетесь его законным представителем.

Вы имеете право отказаться от той или иной диагностической или лечебной процедуры. В этом случае Ваш **письменный отказ** так же должен быть соответствующим образом оформлен в медицинской карте.

ОПЛАТА.

Стоимость и виды услуг, оказываемых Медицинским центром для Работников, а также другим посетителям отражены в Перечне услуг, утвержденном Приказом генерального директора Предприятия и согласованном с Профкомом.

Медико-профилактическая помощь Работникам, оказывается, исходя из Перечня услуг, как на бесплатной, так и платной основе. Стоимость платных услуг для Работников, указанных не может превышать 50% от стоимости услуги, утвержденной Перечнем услуг.

Оплата услуг осуществляется в кассе медицинского центра за наличный расчет.

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ

Информируем Вас, что в случаях несоблюдения нижеперечисленных предписаний и правил персонал медицинского центра может отказаться от наблюдения и лечения пациента (кроме экстренных случаев):

- распитие спиртных напитков, курение на крыльце, а также в любых помещениях центра;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- разговаривать по мобильному телефону во время приема и манипуляций;
- грубить персоналу или иным лицам, находящимся в центре, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
- бросать мусор и бахилы на пол