



Утверждаю

Директор ООО «ПрофиПроект»

Н.А. Островская

25 января 2017 г.

## ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА И ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В МЕДИЦИНСКОМ ЦЕНТРЕ «ВАШ ДОКТОР»

- Правила внутреннего распорядка Организации (далее — «Правила») являются локальным нормативно-правовым актом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения права, обязанности и правила поведения Пациента во время посещения Организации, а также иные вопросы, возникающие между Пациентом (его представителем), Организацией и её сотрудниками.
- Настоящие Правила являются обязательными для персонала, пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Медицинский центр, и разработаны в целях соблюдения предусмотренных законодательством прав Пациента и создания наиболее благоприятных возможностей и условий для оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего качества в полном объёме.
- 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;
  - 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 на обследование, медицинское вмешательство, обработку персональных данных, получение платных медицинских услуг в соответствии с законодательством РФ;
  - отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
  - обращение в установленном в Медицинском центре порядке с жалобой к должностным лицам структурного подразделения Организации, в которой ему оказывается медицинская помощь, а также к руководству Медицинского центра, 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.
- Пациент может получить предварительную информацию о режиме работы Организации, оказываемых услугах, их стоимости, порядке оплаты и т.д. у администратора в Медицинском центре непосредственно, по телефону (8172) 56-31-34, 70-80-85 или на официальном сайте Организации: <http://doktor.reestr35.ru>
- Пациент предварительно записывается на первичный осмотр и консультацию к врачу соответствующей специальности либо на диагностическую процедуру по телефону или лично. При записи на прием к врачу Пациент должен указать свою фамилию, имя и телефон. День и время приёма Пациент выбирает по согласованию с администратором из имеющихся свободных.
- При посещении Медицинского центра Пациент должен:

- надеть бахилы;
  - снять верхнюю одежду, повесив её в гардероб;
  - обратиться к администратору, изложив цель визита.
- При первичном посещении Медицинского центра Пациент предъявляет паспорт или любой другой документ, удостоверяющий личность. Это необходимо для заключения Договора об оказании медицинских услуг, согласия на обработку персональных данных, информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство (при необходимости) и других документов в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.
- В соответствии с нормами закона № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" законные представители дают информированное добровольное согласие в отношении:
- лица, не достигшего возраста 15 лет (16 лет для лица больного наркоманией), или лица, признанного в установленном законом порядке недееспособным, если такое лицо по своему состоянию не способно дать согласие на медицинское вмешательство;
  - несовершеннолетнего больного наркоманией при оказании ему наркологической помощи или при медицинском освидетельствовании несовершеннолетнего в целях установления состояния наркотического либо иного токсического опьянения (за исключением установленных законодательством РФ случаев приобретения несовершеннолетним полной дееспособности до достижения ими 18-го возраста).
- При первичном обращении в Организацию пациент приходит на приём за 15-20 минут до назначенного времени. Этот период времени необходим для заключения договора, заполнения и оформления всей необходимой медицинской документации (анкеты пациента, медицинской карты, информированного добровольного согласия (ИДС) на виды медицинских вмешательств, согласия на обработку персональных данных и др.). На все последующие приемы Пациент приходит в Медицинский центр за 7-10 минут до назначенного времени.
- Если пациент не имеет возможности вовремя прийти на прием, опаздывает или планирует отменить /перенести визит в Медицинский центр, то он должен заранее сообщить об этом администратору по телефону.
- Опозданием на прием специалистов и диагностические исследования считается время в 10 минут и более. В случае если время опоздания превышает 10 минут, приём отменяется, либо Пациенту предоставляется возможность ожидания приема в ближайшее время (при наличии свободных мест в расписании специалиста и графике диагностических исследований, неявке планового пациента, сокращении времени приёма планового пациента). Время ожидания в данной ситуации не регламентировано. Специалист обязан принять опоздавшего Пациента при первой возможности. По желанию Пациента можно осуществить перенос приема на другое время.
- Приём Пациентов по экстренным ситуациям осуществляется врачами-специалистами вне очереди и в максимально сжатые сроки для исключения жизнеугрожающих и неотложных состояний.
- Перед началом манипуляций Пациенту необходимо своевременно сообщать врачу об имеющейся непереносимости медикаментов и лекарственных препаратов.
- Медицинский центр может отказаться от лечения Пациента в одностороннем порядке при невозможности обеспечить безопасность услуги и/или возникновении медицинских противопоказаний для осуществления лечебно-диагностических мероприятий при условии наличия у Пациента способности выразить свою волю, отсутствия угрозы для жизни Пациента и неотложности медицинского вмешательства.
- Приём пациентов до 15 лет осуществляется в присутствии родителей или других законных представителей.
- Пациент заходит в кабинет только по приглашению персонала Медицинского центра.
- Пациент должен вести себя корректно по отношению к медицинскому персоналу Организации и другим пациентам.
- Приём специалиста либо диагностическая процедура могут быть задержаны по причине оказания экстренной медицинской помощи другому пациенту; приёма тяжелого пациента; сложной, нетипичной ситуации пациента, требующей дополнительного времени для обследования/постановки диагноза/назначения лечения. Также задержка приёма может быть обусловлена форс-мажорными обстоятельствами.

- В случае отмены приёма или диагностической процедуры специалистом по личным, семейным, а также по независящим от него причинам, администраторы Медицинского центра обязаны в кратчайшие сроки известить об этом Пациента, предложив ближайший из возможных приемов специалиста данной специальности, либо согласовать другое удобное для Пациента время посещения Медицинского центра.

- При пребывании в Медицинском центре не следует оставлять своих вещей без присмотра, персонал не может взять на себя ответственность за их сохранность. В случае обнаружения Пациентом оставленных кем-либо вещей, необходимо сообщить об этом администратору.

- Пациентам запрещено оплачивать медицинские услуги, предоставляемые Организацией, иначе как через кассу Медицинского центра или безналичным способом с использованием банковского терминала у уполномоченных работников Организации.

- Замечания, предложения и отзывы о работе Медицинского центра пациенты могут вписать в "Книгу отзывов и предложений", которая находится на информационном стенде. Обращение пациента обязательно будет рассмотрено администрацией в кратчайшие сроки. О результатах будет сообщено в определенном Пациентом порядке.

- Посетителю с запахом алкоголя, неадекватным и/или агрессивным поведением может быть отказано в оказании услуг без объяснения причин (за исключением необходимости экстренного медицинского вмешательства). При этом может быть составлен акт о нарушении Правил внутреннего распорядка и поведения пациентов в медицинском центре «Ваш доктор».

#### **При нахождении в Медицинском центре Пациенту запрещается:**

- ✓ курить;
- ✓ распивать спиртные напитки;
- ✓ повышать голос, громко разговаривать и прослушивать музыку;
- ✓ находиться в верхней одежде;
- ✓ находиться в обуви без бахил;
- ✓ портить имущество Медицинского центра, небрежно и неаккуратно к нему относиться;
- ✓ употреблять алкогольные напитки и наркотики перед посещением Медицинского центра;
- ✓ приходить в клинику в грязной рабочей спецодежде, нахождение в которой, в помещениях Медицинского центра может привести к нарушению санитарно-эпидемиологического режима.

- В случае несоблюдения настоящих Правил законными представителями, посетителями, пациентами, сопровождающими лицами, Организация вправе ограничить пребывание указанных лиц в Медицинском центре.

- За нарушение пациентом Правил внутреннего распорядка и поведения пациентов в медицинском центре «Ваш доктор», правил санитарно-противоэпидемического режима и санитарно-гигиенических норм пациент может быть привлечен к административной или гражданской ответственности в порядке, предусмотренном действующим законодательством.