Утверждаю

Генеральный директор ООО «Пион»

Полиевская И.В.

Подпись_____

Дата 01.07.2020г.

Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг ООО «Пион»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым документом для пациентов ООО «Пион» (далее – медицинская организация), разработаны в соответствии с федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», иными нормативными актами, устанавливающими в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения правила поведения пациентов в медицинских организациях, и являются регламентом, определяющим порядок обращения пациента в медицинскую организацию, права и обязанности пациента, правила поведения в медицинской организации, порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации и распространяющим свое действие на всех пациентов, обращающихся за медицинской помощью в ООО«Пион».

Настоящие Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.2. Правила обязательны для персонала медицинской организации и всех пациентов, проходящих обследование и лечение в медицинской организации.

1.3. С Правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно.

1.4. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законными представителями несовершеннолетних посетителей являются их родители (усыновители, опекуны).

2. Порядок обращения пациента

2.1. В медицинской организации оказывается амбулаторно-поликлиническая, консультативно-диагностическая медицинская помощь платно по договорам возмездного оказания медицинских услуг всем желающим физическим лицам по следующим видам медицинской деятельности:

(Оказание первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: сестринскому делу в косметологии; при оказании первичной врачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: организации здравоохранения и общественному здоровью; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: косметологии, организации здравоохранения и общественному здоровью)

2.2. В случае обращения граждан по экстренным показаниям и невозможности оказания соответствующей медицинской помощи в текущий момент времени силами медицинской организации персонал медицинской организации направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.

2.3. В случае обращения в медицинскую организацию пациентов, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, медицинская организация передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.4. В случае обращения в медицинскую организацию 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 на ресепшн медицинской организации, обеспечивающий регистрацию пациентов на прием к врачу.

Режим работы медицинской организации – ежедневно с 10.00 до 20.00

2.6. Прием пациентов врачами медицинской организации проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.

2.7. Предварительная запись пациента на прием к врачу медицинской организации осуществляется посредством:

- личного обращения на ресепшн;

- звонка по телефону 8(982)369-46-31.

2.8. Дата и время записи пациента на прием к врачу определяются с учетом графика работы врача и пожелания пациента.

2.9. При входе в медицинскую организацию пациенту рекомендуется одеть бахилы или переобуться в сменную обувь.

2.10. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года.

2.11. При обращении пациента в медицинскую организацию заключается договор на оказание медицинских услуг по форме, утвержденной в медицинской организации, и оформляется амбулаторная медицинская карта. Для заключения договора пациент сообщает (предъявляет): свои персональные данные: Ф.И.О., возраст, паспортные данные, адрес места жительства и контактный телефон;

2.12. При обращении пациента в медицинскую организацию пациент подписывает согласие на сбор, хранение обработку персональных данных в целях контроля качества медицинской помощи.

2.13. При обращении пациента в медицинскую организацию пациент дает информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи, которое действует в течение всего периода получения медицинских услуг в данной медицинской организации.

2.14. Время, запланированное на лечение одного пациента, может измениться из-за разной степени сложности лечения, что приведет к превышению запланированного времени, вследствие чего начало приема следующего пациента может быть изменено, о чем он будет информирован или предупрежден медицинским персоналом.

2.15. Опоздавший более чем на 10 минут пациент принимается в последнюю очередь при наличии у врача свободного времени или ему переназначаются другие дата и время приема. При невозможности прибыть на прием в согласованное время пациент обязуется уведомить медицинскую организацию по телефону в возможно короткие сроки.

2.16. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств регистратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.

2.17. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Не разрешается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

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 медицинской организации 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 противоэпидемическим 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. Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами.

3.1.8. Сохранение работниками медицинской организации 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.

3.1.9. 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.

3.2. 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 режим работы медицинской организации, правила поведения в общественных местах, требования пожарной безопасности, санитарно-противоэпидемический режим.

3.2.8. Бережно относиться к имуществу Медицинского Центра.

4. Правила поведения пациентов и их законных представителей в медицинской организации

4.1. Категорически запрещается:

• появляться в медицинской организации в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения; употреблять алкогольные и слабоалкогольные напитки, наркотики или другие психотропные средства в помещениях медицинской организации;

• иметь при себе холодное или огнестрельное оружие, демонстрировать его персоналу или окружающим;

• пытаться вынести за пределы здания какое-либо имущество, расходные материалы, медикаменты, которые принадлежат медицинской организации;

• курить на крыльце, а также в любых помещениях медицинской организации;

• громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

• разговаривать по мобильному телефону в кабинете врача или кабинетах медицинской организации;

• грубить персоналу медицинской организации или иным лицам, находящимся в медицинской организации, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;

• заниматься любым видом торговли или обмена.

4.2. Фото и видеосъемку в медицинской организации можно вести только с разрешения администрации медицинской организации. Фото и видеосъёмка пациентов производится с их согласия или согласия законных представителей.

4.3. При некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев).

4.4. Нахождение в кабинете сопровождающих, кроме законных представителей пациента лиц, допускается только с разрешения лечащего врача (по письменному заявлению пациента) и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.5. В помещениях медицинской организации 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. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!

- соблюдать правила личной гигиены.

4.6. С целью безопасности запрещается вход в медицинской организации с большими сумками и пакетами. Детские коляски необходимо оставить в тамбуре центрального входа.

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

4.8. Перед выполнением отдельных видов услуг пациент обязан подписать информированное согласие на выполнение отдельных видов услуг (или отказ от выполнения отдельных видов услуг), предварительно изучив его текст.

4.9. Пациент вправе получить от лечащего врача всю интересующую его информацию о предполагаемом обследовании, лечении (в том числе об альтернативных методах лечения и диагностики).

4.10. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику ресепшн медицинской организации.

4.11. Персонал медицинской организации имеет право удалить пациента из здания медицинской организации в случае несоблюдения изложенных правил поведения (за исключением нуждающихся в экстренной помощи).

5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между медицинской организацией и пациентом

5.1. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая подается через ресепшн и передается на рассмотрение главного врача. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений либо направлена на сайт медицинской организации в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона, адрес для направления почтовой корреспонденции.

5.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 10 дней с момента её получения медицинской организации. 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. На претензию (жалобу), размещенную на сайте медицинской организации, ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

6. Порядок предоставления информации о состоянии пациента

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами медицинской организации. 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.

6.2. В отношении несовершеннолетних 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 Законом.