

Утверждаю

Директор
ООО ДЦ «Клиника медицинских экспертиз»
С.В. Буянкин

01.12.2014 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ

ООО Диагностический центр «Клиника медицинских экспертиз»

1. Общие положения.

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО Диагностический центр «Клиника медицинских экспертиз» (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов и посетителей в медицинской организации, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также приказами и распоряжениями администрации ООО Диагностического центра «Клиника медицинских экспертиз» (далее – Диагностический центр).

1.3. *Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и посетителей, а также третьих лиц, обратившихся в Диагностический центр.*

1.4. Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента и создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту медицинских услуг надлежащего качества.

1.5. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах, в информационных папках Диагностического центра.

1.6. При обращении в Диагностический центр пациенты и посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами. Факт ознакомления пациента с Правилами подтверждается путем проставления подписи пациента в Договоре на оказание платных медицинских услуг.

Правила внутреннего распорядка включают:

- Порядок обращения пациентов в Диагностический центр.
- Порядок оказания медицинских услуг.
- Правила поведения пациентов и посетителей в Диагностическом центре.
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (его представителем) и Диагностическим центром.
- Ответственность за нарушение Правил.

2. Порядок обращения пациентов в Диагностический центр.

2.1. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам осуществляется при их непосредственном обращении к администраторам в регистратуру или по телефону (4922) 322-322, а также через сайт медицинской организации в сети «Интернет» www.KlinikaMedExpert.ru.

2.2. При записи на прием к врачу пациент обязан предоставить администратору номер контактного телефона для информирования пациента о непредвиденном изменении даты и времени врачебного приема.

2.3. В случае опоздания или неявки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом администратора удобным для него способом не менее чем за 24 часа.

В случае опоздания пациента на прием более чем на 45 минут, администратор имеет право перенести или отменить врачебный прием и/или иное медицинское вмешательство, а освободившееся время предложить другому пациенту.

2.4. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при записи на врачебный прием, а при явке пациента по согласованию с ним переносит время приема на ближайшую свободную дату.

2.5. Пациенты, обратившиеся в регистратуру без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в расписании. При отсутствии данного условия администратор имеет право по согласованию с пациентом назначить прием на другой день.

2.6. При обращении пациента в Диагностический центр с ним заключается договор на оказание платных медицинских услуг, по факту оказания услуг - подписывается акт выполненных работ (оказанных услуг). До заключения договора пациент *уведомляется в письменной форме о последствиях несоблюдения указаний (рекомендаций) медицинского учреждения.*

Пациент предоставляет администратору документ, удостоверяющий его личность, иные документы, необходимые для заключения договора на оказание платных медицинских услуг и оформления медицинской карты амбулаторного больного (форма 043/у) (далее - Медицинская карта). Медицинская карта является собственностью медицинской организации и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациентам не выдается, а передается врачу в кабинет регистратором. Самовольный вынос медицинской карты без письменного согласования с руководством медицинской организации не допускается.

2.7. При оформлении Медицинской карты пациент заполняет *согласие на обработку персональных данных и паспортную часть в информированных согласиях на медицинское вмешательство.*

2.8. Пациент ожидает время приема в холле Диагностического центра. В кабинет проходит только по приглашению медицинской сестры/врача.

2.9. При задержке приема врачом более чем на 45 минут по объективным, не зависящим от врача обстоятельствам, ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, лечение в назначенное время у другого свободного специалиста при наличии у Диагностического центра такой возможности.

3. Порядок оказания медицинских услуг.

3.1. Пациент сообщает врачу Диагностического центра всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий; информирует о принимаемых до начала лечения препаратах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях и противопоказаниях, о наличии беременности и постановке на учет по беременности, о наличии инвалидности и открытых листках нетрудоспособности, предоставив медицинскую документацию, подтверждающую указанную информацию.

3.2. Пациентам, имеющим соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертония, сахарный диабет, и др.) необходимо иметь при себе медикаменты, рекомендованные соответствующим лечащим врачом.

3.3. После разъяснения врача пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской услуги.

3.4. Пациент обязан ознакомиться с рекомендованным планом лечения и при согласии с ним добросовестно его соблюдать.

3.5. При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения пациент немедленно информирует об этом лечащего врача.

3.6. Пациент не вправе вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.

3.7. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача запрещается. В случаях несовершеннолетнего возраста или физической недееспособности пациента допускается нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача только с разрешения врача и при условии выполнения всех его указаний.

3.8. Перед приемом врача пациентам запрещается употреблять в пищу продукты со специфическим запахом, курить, пользоваться парфюмерной продукцией с интенсивным запахом.

3.9. Врач имеет право отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях несоблюдения пациентом настоящих Правил, а также, если самостоятельное лечение пациента не соответствует требованиям стандартов и технологий, может вызвать нежелательные последствия или в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого пациентом вмешательства.

4. Правила поведения пациентов и посетителей в Диагностическом центре.

4.1. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- проносить в помещения Диагностического центра огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения администрации Диагностического центра;
- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях Диагностического центра, а также на прилегающей к нему территории;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Диагностического центра;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещений Диагностического центра документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- размещать в помещениях и на территории Диагностического центра объявления без разрешения администрации;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
- выполнять в помещениях Диагностического центра функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Диагностического центра в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Диагностического центра в верхней одежде и грязной обуви;
- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Диагностического центра;
- пользоваться служебным телефоном;
- приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;
- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении, в агрессивном состоянии. В случае выявления указанных лиц они удаляются из помещений Диагностического центра сотрудниками и/или правоохранительными органами;
- посещать Диагностический центр с домашними животными;
- производить подзарядку мобильных устройств от электрических сетей Диагностического центра;
- выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам медицинской организации, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием. Все претензии излагаются пациентами только в письменной форме;
- пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;
- портить мебель и предметы интерьера.

4.2. Пациенты и посетители на территории и в помещениях Диагностического центра ОБЯЗАНЫ:

- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинской организации;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Диагностического центра;
- соблюдать установленный порядок деятельности Диагностического центра и нормы поведения в общественных местах;
- посещать подразделения Диагностического центра и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- бережно относиться к имуществу Диагностического центра, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Диагностического центра;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (сбор пищевых и бытовых отходов производить в специально отведённое место; бахилы, салфетки после манипуляций сбрасывать в специальную ёмкость).
- при входе в Диагностический центр надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очерёдность, быть терпеливым;
- при наличии признаков тугоухости использовать в общении с медицинским персоналом исправный слуховой аппарат;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Диагностического центра.

5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (его представителем) и Диагностическим центром.

5.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к администрации Диагностического центра: в устном или письменном виде.

5.2. При личном обращении пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт). При устном обращении, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.3. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (желательно полностью), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть заявления, основания жалобы или претензии, предложения по выходу из конфликтной ситуации, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

5.4. Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом. Регистрация письменных обращений производится в

регистратуре у администратора, расположенной по адресу ул. Большая Нижегородская, д. 71-г. Время приема: с 08.00 ч. до 20.00 ч., суббота: с 08.00 ч. до 16.00 ч, воскресенье – выходной.

5.5. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном действующим законодательством.

5.6. Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес администрации, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.7. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.8. Замечания, предложения и отзывы о работе Диагностического центра пациенты и посетители могут вписать в «Книгу жалоб и предложений», которая находится у администратора в регистратуре Диагностического центра.

6. Ответственность за нарушение Правил.

6.1. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

6.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники Диагностического центра вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников частного охранного предприятия и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

Диагностический центр оставляет за собой право поставить вопрос о расторжении договора оказания медицинских услуг или снятии с обслуживания (в случае заключения договора ДМС, предоставления медицинских услуг организации), если это было обусловлено нарушением пациентом настоящих Правил.

В случае выявления указанных лиц медицинская услуга им будет оказываться в объёме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками Диагностического центра и/или правоохранительных органов.

6.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинских услуг, неуважение к сотрудникам медицинской организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации
