

**ПРАВИЛА ПРЕБЫВАНИЯ ПАЦИЕНТА
в медицинских центрах ООО «ЛДЦ ФСК» и ООО «МЕДЮНИОН»**

1. Общие положения.

В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.

1.1. Внутренний распорядок для пациентов, а также иных посетителей медицинских центров ООО «ЛДЦ ФСК» и ООО «МЕДЮНИОН» (далее - медицинский центр) регулируется правилами поведения, утвержденные приказом Главного врача медицинского центра.

1.2. Правила поведения для пациентов, а также иных посетителей медицинского центра включают:

- порядок обращения в медицинский центр.;
- права и обязанности пациента, а также иных посетителей медицинского центра;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между медицинским центром и пациентом, а также иными посетителями медицинского центра;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы медицинского центра и ее должностных лиц;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.

1.3. Настоящие правила поведения обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в медицинском центре, а также иных посетителей медицинского центра.

1.4. Настоящие правила поведения для пациентов, а также иных посетителей медицинского центра должны находиться в доступном месте (в регистратуре).

2. Порядок обращения пациентов в медицинский центр.

2.1. В целях профилактики заболеваний, современной диагностики и лечения в амбулаторных условиях и дневном стационаре, медицинский центр оказывает медицинские услуги для граждан и юридических лиц.

2.2. Основанием для оказания медицинских услуг является добровольное волеизъявление пациента (законного представителя) и согласие пациента приобрести медицинскую услугу на возмездной основе за счет собственных средств или в рамках программ ДМС и ОМС по направлению, гарантийному письму на безвозмездной основе.

2.3. Медицинская помощь населению осуществляется в соответствии с утвержденным графиком.

2.4. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать врача на дом.

2.5. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент или его законный представитель должен обращаться в регистратуру медицинского центра. При первичном или повторном обращении пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт, св-во о рождении), а для пациентов получающих медицинские услуги в рамках программ ОМС и ДМС действующий страховой полис. В регистратуре медицинского центра при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность, серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса.

2.6. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство, а также согласие на обработку персональных данных, а для медицинских услуг оказываемых на платной основе - договор оказания платных медицинских услуг.

2.7. Организация предварительной записи больных на прием к врачам – специалистам в медицинского центра осуществляется в регистратуре самостоятельно, через Call-центр по телефону, 201-03-03.

2.8. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов (уголок потребителя).

2.9. В день приема перед посещением врача пациент или его законный представитель обязан получить направление в регистратуре с предъявлением документа, удостоверяющего личность (паспорта), а для пациентов получающих медицинские услуги в рамках программ ОМС/ДМС - действующего страхового полиса и передать его на приеме врачу или медицинской сестре.

3. Права и обязанности пациентов и иных посетителей.

Права и обязанности пациентов установлены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (далее 323-ФЗ).

3.1 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, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии другого врача;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам медицинского центра, а также к 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 законодательными актами;
- 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.

3.3 Пациент и сопровождающие его посетители обязаны:

- соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, а также иных посетителей медицинского центра;
- бережно относиться к имуществу медицинского центра;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание согласно законодательства РФ;
- предоставлять медицинскому работнику, оказывающему ему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях; аллергических реакций.
- выполнять медицинские предписания;
- согласовывать возможность нахождения в кабинете сопровождающего лица с лечащим врачом;

- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы;
- соблюдать правила запрета курения в медицинском центре.

3.4 Посетители медицинского центра не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей медицинского центра. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ. При этом медицинского центра (её работники) вправе осуществлять (производить), звуко- и видеозапись посетителей медицинского центра и использовать полученные материалы в качестве доказательства. Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители поликлиники считаются предупрежденными о проведении в отношении них звуко- и видеозаписи.

3.5 Всем лицам, находящимся на территории медицинского центра, запрещается:

- Распивать спиртные напитки, входить в медицинский центр в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения;
- Самовольно проникать в служебные помещения медицинского центра;
- Приносить в медицинский центр легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легкобьющиеся предметы, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки, а также животных;
- Пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.);
- Осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц;
- Помещать на стендах объявления без разрешения администрации медицинского центра;
- Разговаривать в кабинетах медицинского центра по мобильному телефону.
- Осуществлять фото- и киносъёмку, звуко- и видеозапись поликлиники и её сотрудников без письменного согласия Главного врача медицинского центра. В случае нарушения посетителем медицинского центра настоящего пункта Правил врач вправе приостановить прием пациента до момента устранения нарушения (прекращения фото-, киносъёмки, звуко-, видеозаписи).

4. Порядок разрешения конфликтов.

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию согласно графику приема граждан или обратиться в администрацию медицинского центра в письменном виде.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях делается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрено в порядке, установленном Федеральным законом.

4.4. 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.

4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

- 4.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.
- 4.7. Письменное обращение, поступившее администрации поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.
- 4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию медицинского центра, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

- 5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением 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.
- 5.2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется его законному представителю.
- 5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.
- 5.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться только лицу указанному в подписанном пациентом информационном согласии, а без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

- 6.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.
- 6.2. Пациент, его законный представитель или доверенное лицо имеет право на основании письменного заявления получать медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

7. График работы поликлиники и ее должностных лиц.

- 7.1. График работы медицинского центра и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка медицинского центра.
- 7.2. Поликлиника работает с понедельника по пятницу в будни дни с 07-30 до 21.00, в субботу с 08-30 до 19-00 часов и в воскресенье с 09-00 до 17-00.
- 7.3. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителем осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на стенде (уголок потребителя) на стойке регистратуры.

8. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания.

- 8.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяется Положением об оказании платных услуг, Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"
- 8.2. Стоимость платных медицинских услуг определяется с учетом всех расходов, связанных с определением этих услуг и фиксируется в прейскуранте, действующем на момент предоставления услуги.
- 8.3. Информация о видах платной медицинской помощи и платных услуг, оказываемых населению медицинским центром, а также порядок и условия их предоставления населению, размещены на информационных стендах.

8.4. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей кассового чека пациенту.

8.5. Оплата медицинских услуг не предоставляет право внеочередного обслуживания в ущерб гражданам, получающим бесплатную медицинскую помощь в рамках программ ОМС/ДМС.

Посетители, нарушившие данные правила поведения, несут ответственность в соответствии с Российским законодательством.