

УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач ООО «Архи-Мед»

_____ А.Х.Атангулова

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

**ООО «Архи - Мед»
медицинский центр «Тет-а-Тет»
медицинский центр «Семейный»**

Оглавление

1. Общие положения.....	3
2. Права и обязанности пациентов при получении услуг в ООО «Архи-Мед» медицинский центр.....	3
3. Условия предоставления медицинских услуг пациентам.....	5
4. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента.....	7
5. Порядок выдачи справок и медицинских заключений.....	8
6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между медицинским центром и пациентом (законным представителем).....	9
7. Особенности внутреннего распорядка учреждения при оказании амбулаторно-поликлинической медицинской помощи.....	11
8. Ответственность пациентов и посетителей ООО «Архи-Мед» медицинский центр.....	12

1. Общие положения

- 1.1. Правила внутреннего распорядка лечебно-профилактического учреждения здравоохранения для пациентов (далее - «Правила») являются организационно-правовым документом, регламентирующим порядок пребывания и поведение пациента во время нахождения в ООО «Архи-Мед» медицинский центр «Тет-а-Тет», медицинский центр «Семейный» (далее – «медицинский центр») в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации», а так же регламентирующим иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и медицинским центром.
- 1.2. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в медицинский центр. С Правилами внутреннего распорядка пациенты знакомятся путем изучения их на специальном общедоступном информационном стенде или на сайте медицинского центра www.tetatet.centru.ru
- 1.3. Настоящие Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания комфортных условий пребывания пациентов и безопасного труда медицинского персонала, обеспечения оптимального лечебно-диагностического процесса, соблюдения санитарно-противоэпидемического режима, проведения лечебно-профилактических и санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий надлежащего объема и качества в ООО «Архи-Мед» медицинский центр.

2. Права и обязанности пациентов при получении услуг в ООО «Архи-Мед» медицинский центр.

- 2.1. При обращении за медицинской помощью в медицинский центр **пациент имеет право** на:
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
 - выбор врача, т.е. получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании медицинской помощи;
 - обследование, лечение и пребывание в условиях, соответствующих санитарно гигиеническим требованиям в соответствии с действующими приказами и СанПиН;
 - проведение по его просьбе консилиума в случае несогласия с поставленным диагнозом, назначенными методами диагностики и лечения;
 - облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

- сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении;
- отказ от оказания (прекращения) медицинского вмешательства;
- получение информации о состоянии своего здоровья, о предлагаемых методах обследования и лечения, об их преимуществах, недостатках и степени риска, а также на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть предоставлена информация о состоянии его здоровья;
- получение медицинских услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования либо на платных условиях.

2.2. При обращении за медицинской помощью в медицинский центр **пациент обязан:**

- соблюдать внутренний распорядок работы учреждения, тишину, чистоту и порядок;
- исполнять требования пожарной безопасности; при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- выполнять требования и предписания лечащего врача;
- соблюдать рекомендуемую врачом диету;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уведомлять лечащего врача о наличии заболеваний, противопоказаний и имеющихся аллергических реакций;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- бережно относиться к имуществу медицинского центра и других пациентов.

2.3. В помещениях медицинского центра **пациентам запрещается:**

- нахождение в верхней одежде, без сменной обуви или бахил;
- курение в помещениях медицинского центра и на крыльце учреждения; на территории МЦ радиусом не менее 50 метров;
- распитие спиртных напитков;
- употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;
- проведение фото и видео съемки без согласования с Главным врачом учреждения;
- пользование служебными телефонами организации;
- разговоры по личному телефону, доставляющие неудобства другим пациентам и мешающие проведению приема или медицинских манипуляций.

3. Условия предоставления медицинских услуг пациентам

3.1. Прием пациента специалистом осуществляется:

- по предварительной записи (исключение: услуги лаборатории), либо в момент обращения пациента в медицинский центр при наличии свободного (не зарезервированного) времени приема у специалиста;
- при наличии заключенного договора между пациентом и медицинским центром.

3.2. Договор на осуществление услуг между пациентом и медицинским центром заключается при предъявлении пациентом документа, удостоверяющего личность, на основании 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», ст.13, ч. 1-2, а также Положением о паспорте гражданина Российской Федерации, утвержденного Постановлением Правительства № 828 от 08.07.1997г.

3.2.1. В ООО «Архи-Мед» медицинский центр принимают следующие документы, удостоверяющие личность:

- Паспорт,
- заграничный паспорт,
- водительские права,
- военный билет,
- служебное удостоверение, выданное государственными или муниципальными органами и учреждениями.

3.2.2. Требования к документам: наличие фотографии, номер, дата выдачи, период его действия (не просрочен), печать организации, выдавшей документ, и подпись руководителя (или иного лица, ответственного за выдачу документов в организации).

3.2.3. Строгое наличие паспорта необходимо в трех случаях:

- при первичном обращении и заключении договора;
- при сдаче и получении результатов анализов на гепатит, ВИЧ и сифилис.
- при обращении по полисам ДМС.

3.2.4. Для заключения договора на несовершеннолетнего (до исполнения 18 лет) требуется наличие следующих документов:

- Паспорт законного представителя пациента;
- свидетельство о рождении ребенка;
- С 14 лет - паспорт несовершеннолетнего пациента;
- доверенность нотариальная / нотариальное согласие родственнику/ представителю.

3.2.5. Законными представителями несовершеннолетнего являются:

- родители (мать и/или отец), усыновители;

- опекуны или попечители на основании постановления об установлении опеки либо попечительства;
 - иные лица на основании доверенности (согласия) нотариально удостоверенной, выданной одним из родителей либо опекуном (попечителем).
- 3.2.6. Для заключения договора на недееспособного пациента требуется наличие следующих документов:
- Паспорт пациента;
 - Паспорт законного представителя пациента;
 - постановление органов опеки и попечительства об установлении опеки либо попечительства;
 - доверенность нотариальная / нотариальное согласие родственнику/ представителю.
- 3.2.7. Законными представителями недееспособного пациента являются:
- опекуны или попечители на основании постановления об установлении опеки либо попечительства;
 - иные лица на основании нотариально удостоверенной доверенности (согласия) выданной одним из опекунов (попечителем);
- 3.2.8. Для получения услуг по страховому полису **ДМС** пациенту необходимы:
- паспорт, гражданина РФ (либо иной документ, удостоверяющий личность);
 - страховой медицинский полис добровольного медицинского страхования;
 - гарантийное письмо от страховой компании
- 3.2.9. Услуги, на которые записан пациент, должны быть оплачены до приема.
- Если на приеме пациенту планируется оказание комплекса услуг, стоимость которых превышает внесенную предоплату, врач перед оказанием услуг должен уведомить пациента о стоимости дополнительных услуг и получить согласие пациента на доплату за услуги после приема.
- 3.2.10. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство (на основании Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», ст.20).
- 3.2.11. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство (ИДС) или отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме, подписывается гражданином, одним из его родителей или иным законным представителем, медицинским работником и содержится в медицинской документации пациента.

4. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

- 4.1. Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну в соответствии со ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
- 4.2. Пациенту, законному представителю (опекуну, попечителю согласно ст. 35, "ГК РФ от 30.11.1994 М 51-ФЗ) информация о состоянии здоровья, диагнозе и проводимом лечении предоставляется лечащим врачом в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» ст. 20.
- 4.3. Средний и младший медицинский персонал не уполномочен предоставлять пациенту или его законным представителям (опекуну, попечителю) информацию о состоянии здоровья, диагнозе и проводимом лечении.
- 4.4. Информация медицинского характера о находящихся (находившихся) на лечении пациентах в вышестоящие органы здравоохранения и правоохранительные органы предоставляется в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, на основании письменного запроса.
- 4.5. Информация о состоянии здоровья, диагнозе и проводимом лечении пациента по телефону сотрудниками медицинского центра не предоставляется.
- 4.6. Результаты клинических исследований и лабораторных анализов выдаются лично самому пациенту/законному представителю: родителю/опекуну/попечителю либо доверенному лицу на основании нотариально оформленной доверенности.
- 4.7. Полномочия законного представителя должны быть выражены в доверенности, выданной и оформленной в соответствии с законом, удостоверены в нотариальном порядке согласно ст. 53, "ГК РФ от 14.11.2002 М 138-ФЗ.
- 4.8. В доверенности, заверенной нотариально либо нотариальном согласии родственнику (представителю) несовершеннолетнего/недееспособного, предъявляемой в медицинский центр, должны быть обязательно указаны полномочия представителя представлять интересы несовершеннолетнего/ недееспособного при обращении в медицинские учреждения, присутствовать при оказании медицинской помощи и получать медицинские документы несовершеннолетнего/недееспособного.

- 4.9. Сведения о том, кому из близких может передаваться медицинская информация, заносятся со слов пациента в медицинскую карту (в информированном добровольном согласии) и подписываются пациентом.
- 4.10. Информация, составляющая врачебную тайну, может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.
- 4.11. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту или его законным представителям против его воли.
- 4.12. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания сообщается информация родственникам (супругу, супруге, детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация (ст.22 ФЗ от 21.11.2011 М 323-ФЗ).
- 4.13. При разглашении врачебной тайны, лица, виновные в этом, несут дисциплинарную, административную или уголовную ответственность в соответствии с нормами действующего законодательства.

5. Порядок выдачи справок и медицинских заключений

- 5.1. Медицинская документация является учетной и отчетной формой документов и является собственностью ООО «Архи-Мед» медицинский центр. Содержит информацию, которая составляет врачебную тайну. Медицинская документация хранится в медицинском центре.
- 5.2. Результаты всех медицинских исследований, а также медицинская документация (выписки, копии медицинской карты, справки для налоговых органов и т.п.) выдаются непосредственно самому пациенту при наличии документа, удостоверяющего личность, либо другому лицу при предъявлении нотариально заверенной доверенности и документа, удостоверяющего личность получателя на основании Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» ст.13, ч. 1-2, в течение не более 14 (четырнадцати) календарных дней со дня поступления запроса.
- 5.3. Оригинал медицинской карты по запросу правоохранительных органов может быть выдан самому пациенту при наличии документа, удостоверяющего личность, либо другому лицу при предъявлении нотариально заверенной доверенности и документа, удостоверяющего личность получателя, по решению главного врача медицинского центра под расписку.
- 5.4. В порядке, установленном законодательством Российской Федерации, трудоустроенным пациентам или состоящим на учете в Центре занятости населения на случай временной потери трудоспособности выдается листок нетрудоспособности (на бланках строгой отчетности или в электронной форме). Другим категориям граждан выдаются надлежаще оформленные справки установленной формы.

- 5.5. Листок нетрудоспособности выдается при заболеваниях (когда лечение осуществляется в амбулаторно - поликлинических условиях), а так же в связи с отпуском по беременности и родам в день установления потери трудоспособности, на весь период временной нетрудоспособности включая нерабочие праздничные и выходные дни.
- 5.6. Не допускается выдача и продление листка нетрудоспособности за прошедшие дни, когда гражданин не был освидетельствован медицинским работником.
- 5.7. Выдача и продление листка нетрудоспособности за прошедшее время может осуществляться в исключительных случаях по решению врачебной комиссии при обращении гражданина в медицинскую организацию.
- 5.8. За нарушение предписанного лечащим врачом режима пациент может быть выписан с соответствующей отметкой в больничном листе.
- 5.9. Нарушением считается:
- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
 - несоблюдение предписанного режима, требований и рекомендаций лечащего врача;
 - прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
 - отказ от направления или несвоевременная явка в учреждение медико-социальной экспертизы на ВКК или ВТЭК.
- 5.10. При утере пациентом листка (справки) нетрудоспособности дубликат может быть выдан на основании заявления пациента при его обращении, либо его представителя с обязательным предоставлением документа, удостоверяющего личность и справки из бухгалтерии работодателя об отсутствии выплат по утерянному листку нетрудоспособности с разрешения председателя врачебной комиссии или его заместителя.

6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между медицинским центром и пациентом (законным представителем)

- 6.1. В процессе оказания медицинской помощи врач и пациент имеют равные права на уважение их человеческого достоинства и могут защищать его в соответствии с действующим законодательством. Взаимоотношения врача и пациента должны строиться на основе взаимного доверия и взаимной ответственности.
- 6.2. Врач в исключительных случаях вправе отказаться от работы с пациентом, по согласованию с главным врачом, поручив его другому специалисту:
- при отсутствии необходимой технической возможности для оказания необходимого вида помощи;
 - при невозможности установить с пациентом контакт.
- 6.3. При возникновении у пациента (его законного представителя) претензий и жалоб на качество медицинской помощи в процессе нахождения в условиях

лечения в медицинском центре, он (его законный представитель) может обратиться в устной или письменной форме:

- Непосредственно к директору медицинского центра,
- главному врачу медицинского центра,
- по всем открытым каналам взаимодействия (Книга отзывов и предложений, официальный сайт, корпоративная почта).

6.4. Порядок работы с обратной связью от пациентов регламентирован Порядком рассмотрения обращений граждан, который включает в себя описание процесса работы с обращениями пациентов, каналы получения информации от пациентов, сроки рассмотрения обращений пациентов, а также Приказом 000 «Архи-Мед» № 5 от 01.01.2018г. «О создании комиссии по рассмотрению обращений граждан».

6.5. Установленный процесс работы с обращениями пациентов:

- Прием сообщения.
- Назначение ответственного за разбор обращения.
- Первичный контакт с пациентом (по телефону или при непосредственном контакте, благодарность, извинения, вопросы).
- Служебное расследование и вторичный контакт с пациентом (при необходимости.)
- Заседание Врачебной комиссии (при необходимости).
- Решения относительно сотрудника, пациента и компании
- Восстановление лояльности пациента.

6.6. В ООО «Архи-Мед» медицинский центр открыты следующие каналы получения информации от пациентов:

- Книга отзывов и предложений
- Звонок на телефон доверия
- Письмо по эл. почте (tetatetmgn@mail.ru);
- Отзыв на сайте медицинского центра www.tetatet.centru.ru
- Сообщение в официальную группу в социальных сетях;
- Звонок секретарю директора;
- Устное сообщение сотруднику

6.7. Сроки рассмотрения обращений клиентов

- Срок первичного реагирования на отзыв – максимально быстро при получении сообщения, но не более трех календарных дней.
- Последующие требования к срокам ответов (в соответствии Закону «О защите прав потребителей»:
 - 2 дня на рассмотрение отзыва.

За этот срок необходимо разобраться в существе претензии, принять меры к устранению отмеченных недостатков и нарушений в работе.

- 10 дней на ответ по обращению (по закону).

Администрация должна подготовить ответ о принятых мерах и связаться с клиентом (если отзыв письменный и указан адрес – направить по почте);

- до 15 дней – срок возможного продления для проведения расследования.

7. Особенности внутреннего распорядка учреждения при оказании амбулаторно-поликлинической медицинской помощи

- 7.1. В целях оказания медицинской помощи надлежащего объема и качества граждане в установленном порядке могут обратиться в соответствующее структурное подразделение медицинского центра по одному или нескольким адресам:
- Россия, Челябинская обл., г. Магнитогорск, ул. Гагарина, д. 32, «Медицинский центр «Тет-а-Тет»;
 - Россия, Челябинская обл., г. Магнитогорск, ул. Ворошилова, д. 4, корп. №1 «Медицинский центр «Тет-а-Тет»;
 - Республика Башкортостан, г. Сибай, ул. Куйбышева, д. 22 «Медицинский центр «Тет-а-Тет»;
 - Республика Башкортостан, г. Белорецк, ул. Точисского, д. 40:
- Отделение №1 - «Медицинский центр «Тет-а-Тет»;
 - Отделение №2 - «Медицинский центр «Семейный»
- 7.2. В амбулаторно-поликлинических подразделениях пациентам в соответствии с договором оказывается первичная медико-санитарная и специализированная помощь непосредственно в учреждении.
- 7.3. Услугами круглосуточного стационара пациенты могут воспользоваться в медицинском центре, расположенном по адресу:
- Россия, Челябинская обл., г. Магнитогорск, ул. Ворошилова, д. 4, корп. №1 «Медицинский центр «Тет-а-Тет»;
- 7.4. При необходимости оказания амбулаторно-поликлинической помощи пациент обращается в медицинский центр по телефонам, указанным на сайте www.tetatet.centru.ru или на рецепцию, обеспечивающего регистрацию пациентов на прием к врачу. Предварительная запись на прием к врачу осуществляется при непосредственном обращении пациента, по телефону или с помощью электронной записи на сайте www.tetatet.centru.ru.
- 7.5. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема главного врача медицинского центра пациент может получить по телефонам, указанным на сайте www.tetatet.centru.ru или на рецепции в устной форме и наглядно – на информационных стендах, расположенных в помещениях медицинского центра, а также в открытых источниках информации: в сети интернет и на официальном сайте медицинского центра www.tetatet.centru.ru.
- 7.6. При амбулаторном лечении (обследовании) пациент обязан явиться на прием к врачу в назначенные дни и часы, соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом.

- 7.7. При опоздании пациента на прием к врачу или на проведение лечебной процедуры более чем на 15 мин, прием может быть перенесен на другое удобное для пациента время/другой день (исключение: пациент может быть принят врачом при отсутствии записи на следующее время приема).
- 7.8. При затянувшимся течении основного заболевания, врач имеет право направить пациента на консультацию к заместителю главного врача по КК и БМД; организовать консилиум; направить на врачебную комиссию.
- 7.9. При назначении более 5 лекарственных препаратов одновременно, врач сообщает данные пациента главному врачу с целью направления данного пациента на врачебную комиссию.
- 7.10. При показаниях врач выписывает пациенту направление в стационар медицинской организации по месту жительства пациента.
- 7.11. При отказе пациента от госпитализации врач оформляет письменный отказ от госпитализации. При отказе пациента подписывать данный документ, заверяет его подписями двух докторов.
- 7.12. Для удобства пациентов и сопровождающих лиц верхняя одежда в период нахождения в медицинском центре хранится в индивидуальных гардеробных шкафах.

8. Ответственность пациентов и посетителей ООО «Архи-Мед» медицинский центр

- 8.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил внутреннего распорядка для пациентов сотрудники / администрация ООО «Архи-Мед» медицинский центр вправе делать им соответствующие замечания.
- 8.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам медицинского центра, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории медицинского центра, неисполнение законных требований сотрудников, причинение морального вреда сотрудникам, причинение вреда деловой репутации ООО «Архи-Мед», а также материального ущерба имуществу медицинского центра влечет ответственность пациента и иного посетителя, предусмотренную законодательством Российской Федерации.