



Утверждаю
С.Л.Овласюк

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ

1. Общие положения

Правила внутреннего распорядка медицинского центра ООО «Диагностика» (далее Медицинский центр) для пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с Конституцией РФ, Гражданским Кодексом РФ, Федеральным законом РФ от 21 ноября 2011 г. № 3223-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 г. № 956н "Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", нормативными правовыми актами, поведение пациента в Медицинском центре, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Медицинским центром.

1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями генерального директора Медицинского центра и иными локальными нормативными актами.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в организацию или ее структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (на информационном стенде, на сайте), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешены в организации на видном месте.

2. Прядок обращения пациентов в Медицинский центр

2.1. Запись на первичный прием/консультацию/обследование осуществляется одним из следующих способов:

- личным обращением к администратору медицинского центра,
- с использованием телефонного обращения в медицинский центр;
- с использованием интернет-услуги Портал записи к врачу.

При первичном обращении пациента в медицинский центр 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 (паспорт),
- серия и номер паспорта,
- согласие на обработку персональных данных,
- информированное согласие на медицинскую помощь,
- согласие на платные услуги,

- договор на оказание платных медицинских услуг.

Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет регистратором (администратором).

Пациент при первичном обращении в Кабинет МРТ медицинского центра (по предварительной записи или без) обращается в регистратуру (к администратору), где в компьютерную базу заносятся следующие сведения о пациенте:

- фамилия, имя, отчество (полностью)
- дата рождения (число, месяц, год)
- адрес по данным регистрации на основании документа, удостоверяющего личность (паспорт, свидетельство о регистрации, вид на жительство)
- серия, номер паспорта (свидетельства о рождении, вид на жительство)
- информация о весе
- номер телефона
- согласие на обработку персональных данных
- информированное согласие на медицинскую помощь
- согласие на платные услуги
- договор на оказание платных медицинских услуг

2.2. Первичный прием/консультация/обследование оказываются по времени записи пациента. Возможно ожидание приема. Время ожидания не должно превышать тридцати минут с момента, назначенного пациенту, за исключением случаев, когда медицинский работник участвует в оказании экстренной/неотложной помощи другому пациенту.

Администратор медицинского центра производит запись с учетом пожеланий гражданина в соответствии с расписанием приема врача.

2.3. Приём населения ведётся по адресу:

632224, Новосибирская область, Чановский район, к.п. Озеро-Карачи, улица Школьная, д.1/11

2.3.1. Прием пациентов осуществляется:

Отделение МРТ в к.п. Озеро-Карачи:

Понедельник-суббота - с 8.00 до 20.00

Воскресенье – выходной

Регистратура - с 8.00 до 20.00

Суббота – с 8.00 до 20.00

Воскресенье – выходной

3. Права и обязанности пациентов:

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Законом Российской Федерации; Основ Законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан.

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, отчестве, 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;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, 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;

3.2. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы организации;
- соблюдать правила внутреннего распорядка потребителей услуг;
- правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- 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;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу организации;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- соблюдать правила запрета курения в медицинском учреждении и на прилегающей территории.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и медицинской организацией

В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с обращением (жалобой) непосредственно к руководителю или иному должностному лицу организации здравоохранения, в которой ему оказывается медицинская помощь.

4.1. Обращение (жалоба) подается в письменном или электронном виде:

Руководителю обособленного подразделения Медицинского центра Генину Дмитрию Александровичу (телефон: +7 (913) 900-66-67, E-mail: genin.dmitr@mail.ru). Второй экземпляр остается на руках у подающего жалобу.

При этом следует получить подпись директора с указанием входящего номера, даты.

Обращение (жалоба) должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства, контактный телефон. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.

Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган – Министерство здравоохранения Новосибирской области, 630007, г. Новосибирск, ул. Красный проспект, 18 Справочный телефон по обращениям граждан: +7 (383) 296-97-14 эл. почта: zdrav@nso.ru, или суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.2. Письменное обращение, поступившее от пациента, рассматривается в течение 10 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. 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. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - супругу, супруге, а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.

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 без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

7. График работы Медицинского центра и ее должностных лиц

7.1. График работы Медицинского центра и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Медицинского центра с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы Медицинского центра и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

7.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются должностными лицами в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения.