



Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «МЦ ЕЛАМЕД»

I. Общие положения

1. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «МЦ ЕЛАМЕД» (далее – Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», иными законами и подзаконными актами Российской Федерации и Рязанской области, Порядком обязательного информирования граждан при их обращении в ООО «МЦ ЕЛАМЕД», Порядком работы с обращениями граждан в ООО «МЦ ЕЛАМЕД» и иными локальными нормативными актами ООО «МЦ ЕЛАМЕД» (далее – Организация) в целях обеспечения законных прав граждан при их обращении за медицинской помощью и нахождении в медицинских подразделениях Организации (далее – Центр), прав Организации, ее руководства, работников и третьих лиц.

2. Правила являются внутренним нормативным документом Организации, регламентирующим правила поведения граждан при их обращении за медицинской помощью и нахождении в медицинском центре, сопровождающих их лиц и законных представителей (далее – пациент).

3. Правила обеспечивают благоприятные и безопасные условия для оказания пациентам своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

4. Правила включают общие положения, порядок информирования пациентов о Правилах, права и обязанности пациентов, руководства и работников Организации и правила поведения пациентов.

5. Правила обязательны для всех пациентов в период их пребывания в Центре, для работников Организации в части обеспечения возможности исполнения Правил пациентами, а также иных лиц, находящихся в Центре.

II. Информирование пациентов и иных граждан о Правилах

6. Информирование пациентов о Правилах осуществляется в соответствии с Порядком обязательного информирования граждан при их обращении в ООО «МЦ ЕЛАМЕД» путем публичного размещения Правил на стендах в общедоступных помещениях и на официальном сайте Организации, а также, в случае необходимости, путем персонального информирования работниками Организации.

7. Информирование пациентов о Правилах осуществляется в простой, доступной и понятной форме.

8. Работники Организации обязаны информировать пациентов о Правилах в пределах своей компетенции.

9. Работники Организации несут ответственность за информирование пациентов о Правилах в соответствии со своими должностными обязанностями.

III. Права и обязанности пациента

10. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны работников Организации и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- получение информации о фамилии, имени, (при наличии) отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи, об уровне их профессиональной подготовки и опыте работы по специальности;
- обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
- выбор, в т.ч. при добровольной смене, лечащего врача при условии его согласия;
- медицинское вмешательство при условии полного и достаточного информирования в соответствии с действующими законодательными актами, оформленного в письменной форме в виде добровольного информированного согласия пациента на медицинское вмешательство;
- отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи при условии полного и достаточного информирования в соответствии с действующими законодательными актами, оформленного в письменной форме в виде добровольного информированного отказа пациента от медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- обращение с жалобой к должностным лицам Организации, а также в органы государственного контроля/надзора или в суд;
- сохранение работниками Организации в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведениях, полученных при его обследовании и лечении, а также полученных от него любыми работниками Организации в устной и письменной форме, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- получение от лечащего врача или иного должностного лица Организации полной и достоверной информации о состоянии своего здоровья, результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, о применяемых методах диагностики и лечения, включая оперативное вмешательство и анестезиологическое пособие, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях в доступной и понятной для него (либо его законного представителя) форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии;

- выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- использование холла, коридоров, туалета для посетителей и других общедоступных помещений медицинского центра по их назначению.

11. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;
- предоставлять лечащему врачу и/или среднему медицинскому работнику Организации, 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;
- предоставлять лечащему врачу полную и достоверную информацию о принимаемых лекарственных средствах и установленных имплантах;
- пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления;
- своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача и других медицинских специалистов Организации;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- после проведения медицинских вмешательств покидать медицинский центр только с разрешения лечащего врача;
- немедленно сообщать лечащему врачу или, в случае его недоступности, другим медицинским работникам Организации, администратору или руководителю информацию об ухудшении самочувствия и иных существенных изменениях в состоянии своего здоровья;
- бережно относиться к имуществу Организации;
- соблюдать Правила, в т.ч. правила поведения пациента в медицинском центре.

IV. Правила поведения пациента в Центре

12. В помещениях медицинского центра и на прилегающей территории (ближе 15 метров от входа) пациент обязан:

- соблюдать законные права и интересы других пациентов, Организации, ее работников или иных лиц;
- соблюдать федеральные законы и подзаконные акты, законы Рязанской области и иные нормативно-правовые акты, регламентирующие поведение граждан в общественных местах и в медицинских организациях;
- соблюдать санитарно-гигиенический режим, в том числе:
 - ✓ чистоту, тишину и порядок;
 - ✓ использовать личные средства индивидуальной защиты от респираторной инфекции в случае простудного заболевания или наличия любых его признаков, а также в период эпидемий гриппа и других инфекционных заболеваний;
 - ✓ при входе в медицинский центр снимать верхнюю одежду, на обувь надевать чистые бахилы;

- ✓ выбрасывать мусор, включая предметы личной гигиены, только в мусорные корзины;
- ✓ при выходе из медицинского центра выбрасывать использованные бахилы только в специальную урну;
- ✓ правила личной гигиены;
- соблюдать режим работы медицинского центра, в том числе:
 - ✓ являться на прием к специалистам не позднее, чем за 5 минут до назначенного времени или за большее время, если этого требует подготовка к медицинскому вмешательству, о чем пациент был заблаговременно предупрежден;
 - ✓ заблаговременно сообщать администратору о невозможности своего появления в Центре к назначенному времени приема;
- выполнять требования работников Организации, направленные на соблюдение Правил, санитарно-эпидемического режима, режима работы медицинского центра, федерального и регионального законодательства и законных интересов граждан, Организации и третьих лиц.

13. В помещениях медицинского центра и на прилегающей территории (ближе 15 метров от входа) категорически запрещено:

- курить;
- распивать спиртные напитки;
- мусорить и пачкать помещения медицинского центра, мебель, оборудование, других лиц и их одежду;
- производить шум, в т.ч. кричать и громко разговаривать, хлопать дверьми, специально топтать и стучать, воспроизводить аудио- и видеозаписи с высоким уровнем громкости, играть на музыкальных инструментах, использовать различные предметы, инструменты, приспособления и устройства для производства громких звуков и т.д.;
- разговаривать по мобильному телефону в помещениях медицинского центра во время приема специалиста и проведения диагностического исследования;
- грубить и наносить оскорбления другим пациентам, работникам Организации или иным лицам, находящимся в медицинском центре, использовать нецензурную лексику, провоцировать и разжигать конфликты;
- производить насильственные действия в отношении любых лиц и/или призывать к насилию;
- приносить и/или использовать любые виды оружия и боеприпасов, взрывчатые и легковоспламеняющиеся вещества, иные опасные предметы и жидкости, а также посторонние вещества с резким неприятным запахом;
- находиться в помещениях медицинского центра в нетрезвом состоянии, в грязной, пачкающей одежде и обуви, за исключением случаев оказания медицинской помощи по экстренным показаниям в установленном порядке;
- входить в кабинет приема без приглашения;
- входить в кабинет в верхней одежде и уличной обуви (без бахил);
- самовольно проникать в закрытые и служебные помещения медицинского центра;
- препятствовать оказанию медицинской помощи другим пациентам, в т.ч. по экстренным показаниям, а также препятствовать исполнению работниками Организации своих иных служебных обязанностей;
- требовать оказания медицинской помощи без регистрации обращения, оформления медицинской документации, заключения договора на оказания медицинских услуг и других установленных документов, за исключением случаев

оказания медицинской помощи по экстренным показаниям в установленном порядке;

- получать персональные данные других пациентов, сведения, составляющие коммерческую тайну и иную конфиденциальную информацию любым способом;
- пропагандировать любые идеи с любой целью;
- рекламировать какие-либо товары и услуги;
- осуществлять торговлю или реализацию любых услуг;
- совершать иные противоправные действия.
- производить фото- и видеосъемку

14. Медицинская помощь пациентам специалистами оказывается только при условии регистрации их обращения в медицинский центр и оформления установленной медицинской документации: медицинской карты на бумажном носителе или в форме электронного документа, заключения договора на оказание медицинских услуг, дачи пациентом или его законным представителем информированного добровольного согласия на включенные в курс лечения медицинские вмешательства и, в предусмотренных случаях, согласия на сбор, хранение и обработку персональных данных в соответствии с законодательством, за исключением случаев оказания медицинской помощи по экстренным показаниям в установленном порядке.

15. Для регистрации обращения и оформления паспортной части медицинской документации, листка нетрудоспособности и других установленных документов, заключения договора на оказание медицинских услуг и других установленных документов пациент (либо его законный представитель) обязан сообщить администратору полные и достоверные сведения о себе, в том числе фамилию, имя, (при наличии) отчество, дату рождения, место работы, адрес проживания, телефон пациента (и, в соответствующих случаях, его законного представителя) и предъявить документ, удостоверяющий личность (и, в соответствующих случаях, личность его законного представителя), за исключением случаев оказания медицинской помощи по экстренным показаниям в установленном порядке.

16. Вопросы первичной и повторной записи на прием, консультацию, обследования, выбора врача, оформления паспортной части медицинской документации и другие вопросы, касающиеся регистрации обращений за медицинской помощью, посещений специалистов и обращений к руководству Организации пациент решает через администратора медицинского центра при участии, в случае необходимости, лечащего врача.

17. Для оформления листка нетрудоспособности и в других случаях пациент предоставляет паспорт. Для оформления листка нетрудоспособности в форме электронного документа пациент предоставляет страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (СНИЛС).

18. Медицинская помощь пациентам специалистами оказывается только в часы работы медицинского центра и согласно графикам работы специалистов. Отклонение назначенного времени приема от графика работы специалиста допустимо только с его согласия и с разрешения руководства ООО «МЦ ЕЛАМЕД».

19. В случае непредвиденного отсутствия врача и возникновения других чрезвычайных обстоятельств, пациент должен быть заблаговременно предупрежден администратором.

20. В случае необходимости оказания медицинской помощи по экстренным показаниям и в чрезвычайных ситуациях специалист вправе прервать прием пациента, если при этом не возникает угрозы жизни и здоровью пациента. Приоритетность и очередность оказания экстренной медицинской помощи нескольким нуждающимся пациентам определяет врач.

21. В случае выявления у пациента инфекционного заболевания, представляющего угрозу для окружающих, пациент обязан досконально выполнять все требования лечащего

врача и других медицинских работников Организации, направленные на предотвращение распространения инфекции.

22. В случае наличия у врача, главного врача или администратора достаточных оснований полагать, что вред здоровью пациента причинен в результате противоправных действий, по их требованию пациент (либо его законный представитель) обязан сообщить о себе полные и достоверные сведения, необходимые для передачи в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации, в том числе фамилию, имя, (при наличии) отчество, дату рождения, адрес проживания, место работы, телефон пациента (и, в соответствующих случаях, его законного представителя), а также обстоятельства причинения вреда здоровью.

23. В случае выявления у пациента заболевания или патологического состояния, требующего оказания медицинской помощи в другой медицинской организации, в том числе по экстренным показаниям, пациент должен проследовать в эту организацию определенным способом согласно направлению, выдаваемому лечащим врачом.

24. Нахождение в кабинете приема сопровождающих пациента лиц, за исключением его законных представителей, допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

25. В случае серьезного, грубого, повторного и/или систематического нарушения одного или нескольких правил поведения пациента в медицинском центре, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении, за исключением случаев оказания медицинской помощи по экстренным показаниям в установленном порядке.

26. В случае серьезного, грубого, повторного и/или систематического нарушения одного или нескольких правил поведения пациента в медицинском центре, работники вправе предпринять законные меры для удаления пациента из медицинского центра.

27. Действие Правил в полном объеме распространяется на случаи оказания медицинской помощи на дому или на рабочем месте, за исключением пунктов, применение которых за пределами медицинского центра невозможно.

28. Обращения граждан по вопросам содержания и исполнения Правил, а также конфликты, связанные с поведением пациентов, сопровождающих их лиц и законных представителей, работников и руководства Организации и третьих лиц, рассматриваются в порядке, предусмотренном установленным Порядком работы с обращениями граждан в Организации.