

Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО «Према»

1. Общие положения

1.1 Правила внутреннего распорядка ООО «Према» действует во всех подразделениях по адресам: г. Мелеуз, ул. Ленина, д. 100А; г. Мелеуз, ул. Ленина, зд. 100Б (далее Медицинский центр) для пациентов (посетителей) являются организационно - правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации (в сфере здравоохранения), поведение пациента (посетителя) Медицинского центра, 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 директора Медицинского центра.

1.3 Настоящие Правила внутреннего распорядка Медицинского центра (далее Правила) обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Медицинский центр, разработаны в целях реализации, предусмотренных законодательством, прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов (посетителей) включают:

- порядок обращения пациента в Медицинский центр;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

2. Порядок обращения пациента в Медицинский центр

2.1. Медицинская помощь осуществляется непосредственно в Медицинском центре по адресам: город Мелеуз, ул. Ленина, д. 100А (2-й и 3-й этажи), город Мелеуз, ул. Ленина, зд. 100Б (2-й этаж). Для получения медицинской помощи (за исключением экстренной помощи) пациент может осуществить предварительную запись на прием в регистратуре или по телефонам:

8(34764)3-51-11, +7(937)837-81-61 (многоканальный) по графику работы Медицинского центра, круглосуточная запись на приём осуществляется онлайн по ссылке: <http://reg.medprema.ru>

График работы Медицинского центра:

День недели	Корпус 1:	Корпус 2:
	г. Мелеуз, ул, Ленина, д. 100А	г. Мелеуз, ул, Ленина, зд. 100Б
	Время работы	Время работы
Понедельник	08:00 до 20:00	08:00 до 20:00
Вторник	08:00 до 20:00	08:00 до 20:00
Среда	08:00 до 20:00	08:00 до 20:00
Четверг	08:00 до 20:00	08:00 до 20:00
Пятница	08:00 до 20:00	08:00 до 20:00
Суббота	08:00 до 16:00	08:00 до 18:00
Воскресенье	Выходной	08:00 до 16:00

2.2. Прием врачей-специалистов (обследования) проводится по предварительной записи. Графики врачей специалистов формируются еженедельно и размещаются на информационных стендах и интернет-портале Медицинского центра. Предварительная запись на прием к врачам и на обследование осуществляется через регистратуру и coll-центр Медицинского центра. Посещение процедурных кабинетов проходит по индивидуальному графику данного кабинета, в порядке живой очереди. За 10-15 минут до назначенного времени пациенту необходимо подойти к регистратуре для оформления документов. Регистратор оформить документы и направит пациента в кабинет, назначенный для приема.

2.3. При первичном и повторном обращении в Медицинский центр для идентификации личности, **пациент обязан предоставить документ, удостоверяющий личность (паспорт гражданина**

Российской Федерации, либо заграничный паспорт), свидетельство о рождении (для ребенка до 14 лет), СНИЛС.

2.4. Медицинский центр вправе отказать в оказании медицинской услуги пациенту, пришедшему на прием без документа, удостоверяющего личность (свидетельство о рождении/паспорт с 14 лет); лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения; в случае хулиганского поведения пациента; поведения пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала отделения, либо имуществу учреждения; при невыполнении пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящими правилами, если таковое может привести к некачественному выполнению медицинской услуги.

2.5. В регистратуре 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 прописке (адрес фактического пребывания), реквизиты документа, удостоверяющие личность, СНИЛС. Пациент в письменном виде дает согласие на обработку своих персональных данных, информационное добровольное согласие на те виды медицинских вмешательств, которые необходимо провести на приеме или отказ от медицинских вмешательств.

Медицинская карта пациента (ведется в электронном виде и на бумажных носителях) является собственностью Медицинского центра.

2.6. При прохождении медицинского осмотра (предварительно, периодического) в Медицинском центре необходимо предоставить следующие оригиналы документов:

- направление нахождение медосмотра от работодателя,
- документ, удостоверяющий личность (паспорт РФ или заграничный паспорт),
- СНИЛС,
- прививочный сертификат.

Медосмотр проводится по адресу: г. Мелеуз, ул. Ленина 100А (здание магазина Абсолют 2-й этаж). Телефоны для справок: +7(927)233-95-97; 8(34764)3-51-11.

2.7. При проведении медицинского освидетельствования водителей транспортных средств (кандидатов в водители транспортных средств) необходимо предоставить следующие оригиналы документов:

- Документ, удостоверяющий личность (паспорт гражданина РФ, заграничный паспорт),
- справки о том, что не обращался(ась) и не состоял(а) на учете у психиатра и нарколога.

Медицинское освидетельствование проводится по адресу: г. Мелеуз, ул. Ленина 100А (здание магазина Абсолют 2-й этаж). Телефоны для справок: +7(927)233-95-97; 8(34764)3-51-11.

2.8. Копию медицинской документации пациент может получить по письменному обращению, в установленном законом порядке.

2.9. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам и на обследование, медицинские осмотры и освидетельствования пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле или на интернет-сайте <https://medprema.ru/> Медицинского центра.

3. Права и обязанности пациента

3.1. Пациент обязан;

- соблюдать режим работы Медицинского центра, посещать медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы, в соответствии с датой и временем записи на прием или обследование;
- являться на прием к врачу-специалисту или на обследование заблаговременно, с учетом времени на оформление в регистратуре. При опоздании на прием, обследование или проведение манипуляции на 10 минут и более Медицинский центр вправе отказать в оказании данной медицинской услуги. Вопрос о возможности оказания медицинской услуги с учетом сокращенного временного периода решается по согласованию с врачом.
- соблюдать режим лечения и правила поведения пациента в медицинском учреждении;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемический режим;
- соблюдать, установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- оформлять в установленном порядке информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
- 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 прекращения;
- представлять лицу, оказывающему, медицинскую помощь, 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 учреждения;
- нести ответственность за личные вещи, Медицинский центр не несет ответственности за личные вещи пациентов и посетителей, оставленные без присмотра;
- соблюдать правила запрета курения в медицинском учреждении.

3.2. Пациентам (посетителям) запрещается;

- Проносить в Медицинский центр огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы, и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- Перемещаться по Медицинскому центру с крупногабаритными предметами: в т. ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т. п. Если указанные предметы имеются при себе, их необходимо сдать персоналу на хранение;
- Входить в служебные помещения без разрешения Администрации;
- Входить без вызова в кабинеты врачей-специалистов, процедурные кабинеты, кабинеты ультразвуковой и функциональной диагностики, кабинет рентгенографии, перевязочный кабинет и операционную;
- Громко разговаривать, шуметь;
- Оставлять малолетних детей без присмотра;
- Посещать Медицинский центр с животными;
- Выносить медицинские документы, полученные для ознакомления;
- Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- Размещать в помещениях и на территории Медицинского центра объявления без разрешения администрации Медицинского центра;
- Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Медицинского центра;
- Находиться в помещениях Медицинского центра в верхней одежде, грязной обуви без бахил;
- Препраждать проезд санитарного и другого специализированного транспорта к зданию Медицинского центра.
- Проходить в Медицинский центр в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

3.3. Пациент имеет право:

- на профилактику, диагностику, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- на получение консультаций врачей-специалистов со своего письменного согласия или согласия законного представителя;
- на облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами со своего письменного согласия или согласия законного представителя;
- на получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе

- и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- на получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
 - на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
 - на защиту сведений, составляющих врачебную тайну пациента, а также персональных данных пациента;
 - на отказ от медицинского вмешательства;
 - на предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
 - на непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
 - на получение копий и выписок из медицинских документов на основании заявления;

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентами медицинскими работниками

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право обратиться в соответствии с ПОРЯДКОМ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН в Медицинский центр к Генеральному директору: Рахматуллину Ф.Ф., телефон для справок: **8(34764)3-51-11, +7(937)837-81-61 (многоканальный)**, E-mail: medprema@mail.ru При невозможности разрешения конфликтных ситуаций с администрацией Медицинского центра пациент (его законный представитель) имеет право обратиться в надзорные органы.

4.2. Рассмотрение обращения осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами органов государственной власти, приказами и распоряжениями руководителя Медицинского центра.

4.3 Информационное обращение пациент может также прислать на электронную почту или сайт Медицинского центра.

Официальное обращение (претензию или жалобу) пациент направляет в письменном виде с расшифровкой фамилии, имени и отчества, даты рождения и контактными данными, что позволит однозначно идентифицировать личность пациента, соблюсти его права на сохранение врачебной тайны и безопасную обработку персональных данных. На такое обращение Медицинский центр дает письменный официальный ответ за подписью руководителя организации в установленные законом сроки.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья

5.1 Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, в соответствии с требованиями медицинской этики и деонтологии, форме лечащим врачом. Информация о состоянии здоровья пациента может быть предоставлена членам его семьи, если пациент дал письменное согласие об этом. После проведенных консультаций или обследования пациенту на руки выдаётся протокол обследования или заключение врача-специалиста с рекомендациями.

5.2 Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

5.3. Пациент (законный представитель) может ознакомиться с медицинской документацией в соответствии с нормативными правовыми актами органов государственной власти, приказами и распоряжениями Медицинского центра.