ООО «Медицинский центр «Мед-Арт»

П Р И К А З

от 03 апреля 2019г. № 4

Об утверждении Правил
внутреннего распорядка

В целях соблюдения прав пациентов (потребителей), предусмотренных законодательством России, и создания наиболее благоприятных условий для обеспечения качества и безопасности процесса оказания медицинских услуг в центре «Мед-АРТ»:

1. Утверждаю Правила внутреннего распорядка (далее - Правила), разработанные в соответствии с Гражданским Кодексом РФ, Федеральным законом от 21.11.11 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и иными нормативными правовыми актами в сфере здравоохранения (Приложение №1).

2. Объявляю настоящие Правила обязательными для всех сотрудников центра «Мед-Арт» и его пациентов. Поручаю главному врачу довести Правила для медицинского персонала центра.

3. Поручаю администраторам центра «Мед-Арт» Вишневской А.А., Седовой Ю.А.:
3.1. разместить Правила на информационной вертушке (стойке) центра и на официальном сайте www.med-art.center, а плакатную форму Правил - на стационарном стенде, доступном для ознакомления неопределенному кругу пациентов.

3.2. До оказания медицинских услуг получать от пациента согласие на медицинское вмешательство и соблюдение Правил внутреннего распорядка.

4. Приказ вступает в действие с момента его подписания.

5. Контроль за исполнением Правил внутреннего распорядка оставляю за собой.

Генеральный директор В.В. Пучнин

С приказом ознакомлены:

Администратор Ю.А. Седова

Администратор А.А. Вишневская

Приложение 1 к приказу генерального директора

от 03 апреля 2019 года

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

ДЛЯ СОТРУДНИКОВ ЦЕНТРА И ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг (для пациентов), Разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом РФ, федеральными законами от 21 ноября 2011 года №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», иными нормативными актами России.

2.Правила разработаны в целях соблюдения прав пациентов (потребителей) при оказании им в центре «Мед-Арт» медицинских услуг.

3.Правила являются локальным организационно-правовым документов (регламентом), обязательным для персонала центра «Мед-Арт» и пациентов (их законных представителей).

4. С Правилами внутреннего распорядка пациент либо его законный представитель знакомятся самостоятельно – путем прочтения документа, размещенного на информационном стенде (так называемая вертушка), а также информированного добровольного согласия, оформляемого в письменном виде до начала оказания медицинских услуг.

2. ПРАВА ПАЦИЕНТА (ПОТРЕБИТЕЛЯ)

При обращении за медицинскими услугами и их получении в центре «Мед-Арт» (далее – Центр) пациент имеет право на:

1.уважительное и гуманное отношение со стороны всех работников Центра, участвующих в организации и оказании медицинских услуг;

2.обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям, а также требованиям технической безопасности окружающей среды.

3. получение информации о медицинских услугах и специалистах, их оказывающих, согласно установленным правилам.

4. информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и отказ от него в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. сохранении работниками Центра в тайне информации о самом факте обращения за медицинскими услугами, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведениях, полученных при обследовании и лечении (за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами Российской Федерации»ю

6. получение в доступной форме информации о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе, о медицинских назначениях и рекомендациях.

7. обращение с жалобой к должностным лицам Центра (в случае нарушения законных прав) и получение в установленные сроки ответа по существу, а также на досудебное урегулирование спора.

3.ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

Пациент обязан:

1. принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья, согласно требованиям статьи 27 Закона РФ №323-ФЗ.

2. предоставлять врачу на приеме известную пациенту информацию о состоянии своего здоровья (и здоровья своих кровных родственников), в том числе, о противопоказаниях к применению конкретных лекарственных препаратов, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях.

3. выполнять требования, обеспечивающие качество оказываемых услуг, понимая при этом, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, эффективности назначенного лечения и негативно повлиять на прогноз выздоровления.

4.оплатить медицинские услуги, оказанные согласно заключенному договору, любым удобным способом – путем наличного расчета через кассовый аппарат или через банковскую карточку.

5. соблюдать установленные в Центре «Мед-Арт» Правила внутреннего распорядка и не создавать ситуации, препятствующие выполнению медицинским персоналом своих обязанностей, своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача.

6. вести себя корректно по отношению к медицинскому персоналу и уважать права других пациентов Центра.

7. во время эпидемии гриппа или ОРВИ использовать маски, предназначенные для индивидуальной защиты от респираторной инфекции, соблюдать социальную дистанцию и другие общепринятые меры предосторожности.

4. ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

1.медицинские услуги предоставляются пациентам по предварительной записи согласно установленного режима работы Центра (семь дней в неделю с 8:00 до 20:00) и Лицензии на осуществление медицинской деятельности №ЛО-27-01-002743 от 3 апреля 2019 года, выданной Министерством здравоохранения Хабаровского края.

2. медицинские услуги оказываются в соответствии с заключенным с пациентом договором (либо договором в пользу пациента) на их оказание. Договором регламентируются предмет, условия и сроки оказания медицинских услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон, а также иные существенные условия.

3. в процессе оказания медицинских услуг обработка персональных данных пациента осуществляется исключительно в целях исполнения заключенного договора с соблюдением требований, установленных в сфере защиты указанных данных. Политика защиты персональных данных пациента размещена на информационной стойке (вертушке) Центра для ознакомления.

4. перед заключением договора пациент вправе ознакомиться с информацией о возможности получения в поликлинике по месту жительства (прикрепления) медицинской помощи в рамках территориальной программы государственных гарантий оказания медицинской помощи. Указанная информация размещена на информационном стенде Центра.

5. предварительным условием для оказания медицинских услуг является наличие информированного добровольного согласия пациента (его законного представителя) в письменной форме. В случае обращения по экстренным показаниям, персонал Центра незамедлительно организует оказание необходимой медицинской помощи, включая вызов скорой медицинской помощи для транспортировки в круглосуточный стационар.

6. прием пациентов врачами Центра проводится по предварительной записи по телефону регистратуры, посредством личного обращения в регистратуру, а также в режиме он-лайн через интернет-портал.

7. пациенту может быть отказано в предоставлении медицинских услуг в определенных случаях : а) при невозможности обеспечить безопасность медицинских услуг, в том числе, при выявлении у пациента противопоказаний к определенному методу инструментальной диагностики; б) при нахождении пациента в состоянии алкогольного, наркотического или токсикологического опьянения; в) в случае, когда действия пациента угрожают жизни и здоровью персонала Центра.

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ЦЕНТРЕ «МЕД-АРТ»

1. пациент, нуждающийся в медицинских услуга Центра, предварительно записывается на консультативный врачебный осмотр или диагностические инструментальные услуги любым удобным для него способом.

2. записываясь на прием к врачу, пациент указывает свою фамилию, имя, отчество (если оно есть), свой контактный телефон. День и время приема пациент выбирает из имеющихся «свободных окон» в расписании врачебных приемов и диагностических инструментальных исследований.

3. при входе в Центр пациент оставляет верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде (куртка, пальто, плащ, шуба и т.д.) в медицинские кабинеты не допускается.

4. для получения медицинских услуг пациент является в Центр за 15 минут до назначенного врачебного приема. Это время требуется для предварительного ознакомления и оформления документов, предусмотренных законодательством РФ (договор оказания медицинских услуг, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство , медицинская карта пациента, согласие на обработку персональных данных).

5. пациент входит в кабинет врача по приглашению медицинского персонала Центра – недопустимо заходить в кабинет, если там идет прием другого пациента. Нахождение сопровождающих лиц во время врачебного приема допустимо только с разрешения врача, а также самого пациента. Врачебный прием пациентов в возрасте до 15 лет осуществляется только в присутствии их законных представителей.

6. при невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент заранее уведомляет Цент по телефону регистратуры 76-64-11. Опозданием считается время, равное 15 минутам и более. Если опоздание превышает 15 минут, прием отменяется либо пациенту предоставляется возможность ожидания приема в ближайшее свободное время. В случае непредвиденного отсутствия врача (болезнь, срочная командировка, иное) и других чрезвычайных обстоятельств, администратор регистратуры при первой же возможности предупреждает об этом пациента по номеру его контактного телефона.

7. при движении по лестничному маршу (между первым и вторым этажом) пациент должен быть внимательным и соблюдать общепринятые правила безопасности : спускаться и подниматься, держась за поручни; при подъеме и спуске с детьми, держать ребенка на руках или крепко за руку; не отвлекаться на разговоры по телефону и не читать при ходьбе; при наличии проблем со зрением, использовать очки; носить удобную обувь, фиксирующую пятку, на нескользящей подошве.

8. при нахождении в центре «Мед-Арт пациенту и его сопровождающим лицам недопустимо:

- курить на крыльце, а также в любых помещениях Центра;
- приходить в Центр в грязной и рабочей спецодежде, так как нахождение в ней в помещениях медицинской организации может привести к нарушению санитарно-эпидемиологического режима.
- выяснять отношения с другими пациентами и (или) грубить персоналу Центра;
- громко разговаривать или слушать громкую музыку.
- находиться в состоянии опьянения (алкогольного, токсического, наркотического) или употреблять алкогольные напитки.
- в зале ожидания осуществлять телефонные звонки посредством функции «громкая связь»
- пользоваться мобильной связью, находясь на приеме у врача, а также во время проведения диагностических инструментальных исследований.
- производить фото, аудио, видеосъемку на территории Центра без письменного разрешения генерального директора, а при его отсутствии – уполномоченного им лица. В любом случае съемка допускается только в той мере, в какой это не противоречит требованиям о защите врачебной тайны и не нарушает права других граждан.

9.При нарушении пациентом настоящих Правил персонал Центра вправе составить Акт о нарушении Правил поведения пациента в медицинском центре «Мед-Арт». Персонал Центра также вправе обратиться в полицию для удаления пациента из Центра, если его действия представляют угрозу для него самого, а также для жизни и здоровья других пациентов и медицинского персонала.

6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

1.В случае нарушения законных прав пациента (потребителя медицинских услуг), он или его законный представитель может обратиться в претензией (жалобой), которая подается через регистратуру на рассмотрение генеральному директору Центра. Претензия (жалоба) может быть также изложена в книге жалоб и предложений. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер своего контактного телефона.

2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение не более 10 дней с момента ее получения Центром. Ответ на нее направляется пациенту в письменном виде почтовым отправлением (по указанному им адресу) либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время.

3. В случае получения ответа, который не соответствует установленным требованиям , пациент вправе обратиться в контролирующие органы либо в суд для восстановления нарушенных прав._____