

## ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ООО «ДИАГНОСТИКА»

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», "О защите прав потребителей", иными нормативными актами ООО «Диагностика» (далее – Правила). – это регламент, определяющий порядок обращения пациента в ООО «Диагностика» (далее по тексту медцентр) права и обязанности пациента, правила поведения в медцентре.

Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в медцентр, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- Общие положения
- Порядок обращения пациента;
- Права и обязанности пациента;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между медцентром и пациентом;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в медцентре.

1.4. С правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно.

1.5. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законными представителями несовершеннолетних посетителей являются их родители.

### 2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

2.1. В медцентре оказывается амбулаторная медицинская помощь.

2.2. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.

2.3. Оказание медицинских услуг в медцентре осуществляется на основании договора на оказание платных медицинских услуг ООО «Диагностика». Внесение изменений в договор, как правило не допускается.

2.4. При заключении договора администратор действует в качестве представителя медцентра. Для заключения договора пациент сообщает свои персональные данные: Ф.И.О., возраст, адрес места жительства и контактный телефон.

2.5. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру медцентра, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу или обследование.

Режим работы медцентра - с ежедневно с 8.00 до 20.00 часов.

2.6. Прием пациентов врачами проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.

2.7. Предварительная запись пациента на прием к врачу или обследование, осуществляется посредством:

- личного обращения в регистратуру;
- звонка по телефонам 8(351)701-64-25; 8(35132)5-06-08
- через сайт.

2.8. При входе в медцентр пациенту рекомендуется одеть бахилы или переобуться в сменную обувь.

2.9. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года.

2.10. При обращении пациента в медцентр предоставляется паспорт или другой документ, удостоверяющий личность.

2.11. Пациент записывается на обследование или прием к врачу с учетом графика его работы и желания пациента.

2.12. В случае непредвиденного отсутствия врача, невозможности провести обследования и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.

2.13. При невозможности прибыть на прием или обследование в согласованное время, пациент обязуется уведомить медцентр по телефону в возможно короткие сроки.

2.14. Пациент входит в кабинет врача или кабинет МРТ по приглашению. Запрещается входить в кабинет без приглашения, когда там идет прием.

2.15. Медцентр осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора, по письменному согласию пациента. Медцентр обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

### 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

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

- Уважительное и гуманное отношение со стороны работников медцентра и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- Выбор врача;
- Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- Отказ от медицинского вмешательства;
- 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:

- 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 лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к обследованию, применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

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;
- Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов медцентра;
- Бережно относиться к имуществу медцентра.
- Пациент обязан приходить на прием в трезвом и адекватном состоянии, в случае посещения медцентра в состоянии алкогольного и наркотического опьянения, а также в состоянии психоэмоционального возбуждения, администрация оставляет за собой право отказать пациенту в оказании услуг.
- Пациент обязан соблюдать настоящие правила (ст.27 п.3 федерального закона №323-ФЗ).

### 4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В МЕДЦЕНТРЕ

4.1. Категорически запрещается:

- курение на крыльце, а также в любых помещениях медцентра;
- громко разговаривать, шуметь, хлопнуть дверьми;
- разговаривать по мобильному телефону;
- грубить персоналу или иным лицам, находящимся в медцентре; либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
- при некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев);

- нахождение сопровождающих кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.2. В помещениях медцентра необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну находящуюся в фойе медцентра. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!

4.3. Соблюдать правила личной гигиены.

4.4. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

4.5. Накануне инвазивного вмешательства пациент обязан подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.

4.6. Пациент вправе получить от лечащего врача всю интересующую его информацию о предполагаемом обследовании или лечении.

4.7. Персонал медцентра имеет право удалить пациента из медцентра в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

#### 5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ МЕДИЦИНСКИМ ЦЕНТРОМ И ПАЦИЕНТОМ

5.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая подается через регистратуру и передается на рассмотрение руководству клиники. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

5.2. Все споры по договору стороны стараются урегулировать в дружеском порядке путем переговоров.

5.3. В случае невозможности урегулирования спора путем переговоров, спор подлежит разрешению в соответствии с действующим законодательством РФ в суде.

#### 6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами медцентра. 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.

6.2. В отношении несовершеннолетних лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

6.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством

6.4. Медицинская карта, оформляемая при обращении Пациента в медцентр, является документацией медцентра. По письменному заявлению Пациента ему предоставляется копия медицинской карты, в течении 10 (десяти) рабочих дней с момента обращения в медцентр с указанным заявлением.