ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
В ООО «КЛИНИКА «МЭДИС»

1. Общие положения

1.1 Правила внутреннего распорядка обязательны для пациентов ООО «Клиника «МЭДИС», их законных представителей и посетителей.

1.2 Необходимость соблюдения «Правил внутреннего распорядка» регулируется действующим законодательством, на основании ст. 27 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации, а также на основании иных действующих Приказов и Постановлений МЗ РФ.

1.3 Правила внутреннего распорядка включают: права пациентов, обязанности пациентов, порядок разрешения конфликтных ситуаций между ООО «Клиника «МЭДИС» и пациентом, сведения о предоставлении информации о состоянии здоровья пациента, правила поведения пациентов ООО «Клиника «МЭДИС».

1.4 Законными представителями несовершеннолетнего в ООО «Клиника «МЭДИС» являются родители, усыновители, опекуны, попечители, представители учреждений, на попечении которых находится несовершеннолетний (далее - законный представитель) (пункт 1 статьи 56 Семейного кодекса Российской Федерации; Федеральный закон № 48-ФЗ от 24 апреля 2008 г. «Об опеке и попечительстве»).

1.5 Прием пациентов ООО «Клиника «МЭДИС» осуществляется строго по предварительной записи в часы работы медицинского центра: понедельник-пятница с 8.00 до 21.00, суббота, воскресенье с 09.30 до 17.30.

1.6 Основная деятельность ООО «Клиника «МЭДИС» оказание консультативной помощи врачами-специалистами, проведение медицинских вмешательств, осуществление медицинских вмешательств на дому, дистанционное лечение, проведение лабораторных обследований.

2. Права пациента

При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент (законный представитель) имеет право на:
2.1 Уважительное и гуманное отношение со стороны работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

2.2 Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других должностных лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

2.3 Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
2.4 Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

2.5 Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи

2.6 Обращение с жалобой к должностным лицам, а также к должностным лицам вышестоящей организации;

2.7 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;
2.8 Право на получение в доступной форме полной информации о состоянии здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор доверенных лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

3. Обязанности пациента

При обращении за медицинской помощью пациент (законный представитель) обязан:

3.1 Предъявить удостоверение личности (паспорт, для несовершеннолетних – свидетельство о рождении и паспорт законного представителя), и имеющуюся медицинскую документацию (при наличии) в соответствии с действующими нормативными актами при обращении за медицинской помощью.

3.2 При обращении в клинику по договору добровольного медицинского страхования необходимо предъявить удостоверение личности и полис ДМС.

3.3 Оплатить в установленном порядке на основании Прейскуранта ООО «Клиника «МЭДИС» стоимость оказанных медицинских услуг.

3.4 Соблюдать Правила внутреннего распорядка ООО «Клиника «МЭДИС».

4. Предоставление сведений пациентам и законным представителям

4.1 Сведения о состоянии здоровья пациентов предоставляются медицинскими работниками ООО «Клиника «МЭДИС» только пациенту и его законным представителям в личной беседе согласно ст. 22 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

4.2 При необходимости возможно предоставление сведений на основании письменного заявления пациента и выданной им доверенности для законного представителя по формам, утвержденным в ООО «Клиника «МЭДИС». При указании пациентом в документации сведений об адресе электронной почты, а также при согласии пациента на передачу сведений по электронной почте, в случае поступления от пациента запроса на предоставление медицинской информации, касающейся состояния здоровья, возможна передача медицинской документации по электронной почте.

4.3 Сведения о состоянии здоровья несовершеннолетнего пациента другим родственникам (в том числе, бабушкам и дедушкам) предоставляются только с письменного разрешения законных представителей или нотариально заверенной доверенности, предоставленной родственником пациента.

4.4 Выдача выписных эпикризов или копий амбулаторной карты ООО «Клиника «МЭДИС» осуществляется в срок от 3 до 10 рабочих дней с момента подачи письменного заявления пациента или его законного представителя на имя главного врача ООО «Клиника «МЭДИС».

5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

5.1 В случае нарушения прав пациента, пациент (его законный представитель) может обратиться с жалобой непосредственно к главному врачу ООО «Клиника «МЭДИС» в

приемные часы для граждан по общим вопросам: каждый рабочий вторник с 12.00 до 14.00 по адресу 5-я Советская д.21-23-25 или в письменной форме на имя главного врача.

5.2 Срок рассмотрения жалоб и претензий составляет 3 рабочих дня.

5.3 При необходимости по поводу претензии пациента может быть созвана внеплановая врачебная комиссия. В таком случае пациент будет оповещен о проведении мероприятий по разбору конфликта.

5.4 Споры, связанные с оказанием медицинской помощи, решаются с обязательным применением досудебного порядка, а также в рамках действующего законодательства.

6. Заключительные положения

6.1 По всем вопросам, не вошедшим в Правила внутреннего распорядка ООО «Клиника «МЭДИС» стороны, руководствуется действующим законодательством и внутренними локальными актами ООО «Клиника «МЭДИС».

Правила поведения пациентов, законных представителей и посетителей ООО «Клиника «МЭДИС»

Настоящий локальный акт разработан в соответствии с действующим законодательством, на основании ст. 27 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

1. Настоящие Правила разработаны для оптимизации работы ООО «Клиника «МЭДИС», повышения качества работы врачебного и иного персонала, для соблюдения контроля за качеством оказания услуг.
2. Пациент и законный представитель при посещении ООО «Клиника «МЭДИС» должны иметь документы, подтверждающие личность.
3. Пациент и законный представитель пациента обязаны соблюдать общественный порядок, противопожарную безопасность и санитарно-эпидемиологические требования, предупреждать и пресекать террористическую деятельность, преступления и иные административные правонарушения.
4. В ООО «Клиника «МЭДИС» запрещается:
   - Проносить в помещение опасные, ядовитые, взрывоопасные вещества, огнестрельное, холодное, травматическое и газовое оружие, спиртные напитки и иные вещества, вызывающие угрозу для медицинского персонала и посетителей ООО «Клиника «МЭДИС».
   - Иметь при себе крупногабаритные предметы.
   - Находиться в служебных помещениях ООО «Клиника «МЭДИС» без разрешения.
   - Курить в здании и в местах, не отведенных для курения.
   - Посещать клинику в алкогольном, наркотическом состоянии.
   - Использовать мобильный телефон для фото- и видеосъемки внутри клиники ООО «Клиника «МЭДИС» без разрешения Администрации ООО «Клиника «МЭДИС».
   - Использовать мобильный телефон для громких разговоров и звонков внутри клиники ООО «Клиника «МЭДИС».
   - Выносить из клиники документы, предоставленные для ознакомления.
   - Изымать документы из медицинских карт, результаты обследований.
   - Рекламировать внутри клиники услуги и товары, без разрешения администрации ООО «Клиника «МЭДИС».
   - Преграждать доступ транспорта на выходе клиники ООО «Клиника «МЭДИС».
5. При общении с медицинским персоналом, а также иными посетителями клиники пациент и его законный представитель обязаны соблюдать правила уважительного и доброжелательного отношения.
6. Пациент и его законный представитель при первичном приёме специалиста уведомляются о том, что в ООО «Клиника «МЭДИС» диспансерное наблюдение врачами-специалистами не проводится. При необходимости диспансерного наблюдения пациент и его законный представитель должны обратиться в медицинскую организацию по месту жительства.
7. Категорически запрещается использовать мобильный телефон на приеме у специалиста, при проведении исследований и консультаций.
8. Пациенту необходимо знать:
   - Прием пациентов осуществляется по предварительной записи.
   - При опоздании на прием на 10 минут и более врач вправе отказать в приеме пациенту, так как опоздание одного пациента ущемляет права другого на своевременный и полный прием.
   - На каждого пациента отводится 15-40 минут.

- Возможен перенос времени приема пациентов без их согласия, если в течение дня был прием пациента со сложным клиническим случаем.
- Карта пациента – собственность медицинского центра, результаты анализов, протоколы УЗИ – собственность пациента.
- Пациент имеет право на получение выписки из амбулаторной карты или копии амбулаторной карты (выдаются в течение 3-10 дней по письменному заявлению).
- Все услуги, оказываемые в ООО «Клиника «МЭДИС» оплачиваются только через кассу.
- Медицинские услуги на дому и дистанционное лечение (телемедицина) оплачиваются в соответствии с внутренними локальными документами организации (Приказ о проведении медицинских вмешательств на дому, Положение о проведении телемедицинских услуг).
- Результаты анализов по телефону не сообщаются.
- Процедуры (инъекции, инфузии, физиотерапевтические процедуры и т.п.) производятся только по назначению врача при наличии заверенного печатью направления.
- Процедуры (инъекции, забор анализов) на дому осуществляется по предварительной записи по телефону.
- Пациент обязан предупредить медперсонал о наличии аллергических реакций и предрасположенности к ним.
- При назначении любых исследований, процедур и лечебных препаратов пациент информируется об их целесообразности, стоимости, возможных осложнения и последствиях отказа от лечения, что он подтверждает своей подписью в амбулаторной карте.
- Рекомендуемые врачом – специалистом исследования пациент проходит в любом месте, не обязательно в нашем медицинском центре, в том числе в рамках ОМС.
- Все возникающие проблемы, связанные с осуществлением медицинской деятельности, разрешаются администрацией ООО «Клиника «МЭДИС» в максимально короткие сроки, с учетом возможностей администрации.
- Пациенту, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянении, может быть отказано в оказании медицинской услуги, если состояние пациента не угрожает его жизни.

9. Законный представитель несовершеннолетнего пациента (до 15 лет) приглашается на прием специалистом совместно с пациентом. Законный представитель несовершеннолетнего пациента старше 15 лет приглашается на прием специалиста по согласованию с пациентом персональным приглашением. До приглашения законный представитель ожидает пациента в холле клиники ООО «Клиника «МЭДИС». Нахождение законного представителя или родственника совершеннолетнего пациента на приеме у специалиста возможно только с согласия врача и по просьбе пациента.
10. Законный представитель несовершеннолетнего пациента указывает свой личный мобильный телефон при оформлении карты пациента администратору клиники.
11. При возникновении ситуации неотложной помощи пациенту все последующие приёмы могут быть сдвинуты по времени, в связи с проводимыми лечебными мероприятиями.
12. Пациент должен соблюдать назначения и рекомендации лечащего врача.
13. Пациент или его законный представитель при приеме специалиста должен ознакомиться с Информированным добровольным согласием пациента, подписать его, при необходимости задать возникшие вопросы своему лечащему врачу. Информированное добровольное согласие является неотъемлемой частью медицинской карты пациента.

14. В случае отказа от лечения и от госпитализации пациент или его законный представитель должны подписать отказ от лечения и от госпитализации, который является неотъемлемой частью медицинской карты пациента.
15. Пациент и его законный представитель, а также посетители ООО «Клиника «МЭДИС» должны соблюдать настоящие Правила.