

# **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА**

**ООО «ОДИНМЕД»**

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Внутренний распорядок для пациентов, их законных представителей, посетителей регулируется правилами, утвержденными приказом главного врача медицинского центра ООО «ОДИНМЕД» (далее Медицинского центра).

1.2. Правила внутреннего распорядка включают:

- порядок обращения в медицинский центр;
- права и обязанности пациентов, их законных представителей, посетителей;
- порядок разрешения споров между пациентом и медицинским центром;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента.

1.3. Правила внутреннего распорядка находятся в свободном доступе для пациентов, их законных представителей и посетителей Медицинского центра. С правилами внутреннего распорядка пациент (его законный представитель или посетитель) должен самостоятельно ознакомиться при посещении Медицинского центра.

1.4. Правила обязательны для работников Медицинского центра, пациентов Медицинского центра, их законных представителей и посетителей больницы.

## **2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР**

2.1. Прием Пациентов осуществляется в порядке предварительной записи через администратора Медицинского центра. Запись может производиться посредством телефонной связи, по электронной почте, при непосредственном обращении к администратору. Телефон администратора Медицинского центра **+7-(985)-227-41-31**, телефон единого Контакт-центра **+7-(495)-212-90-03**.

2.2. В случаях, требующих получения неотложной медицинской помощи (оказывается при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни Пациента), услуга может предоставляться Пациенту без предварительной записи и /или вне установленной очереди.

2.3. При состояниях, требующих экстренного медицинского вмешательства (внезапное острое заболевание, состояние, обострение хронического заболевания, представляющее угрозу жизни Пациента), медицинская помощь оказывается медицинской организацией и медицинским работником гражданину безотлагательно и бесплатно. Отказ в ее оказании не допускается.

2.4. Приём пациентов для оказания платных медицинских услуг

осуществляется в соответствии с «Положением об оказании платных медицинских услуг», утвержденных генеральным директором Медицинского центра.

2.5. Прием Пациентов, застрахованных по системе ДМС и прикрепленных на обслуживание в Медицинском центре, осуществляется при предъявлении страхового полиса или гарантийного письма от страховой медицинской компании. При отсутствии данных документов Медицинский центр вправе предложить пациенту пройти услугу за наличный расчет. Медицинские услуги Пациенту, застрахованному по системе ДМС, оказываются на основании условий программы ДМС и при наступлении страхового случая.

2.6. При обращении за медицинской помощью Пациенты, застрахованные в системе ОМС, обязаны предъявить полис обязательного медицинского страхования за исключение случаев оказания им экстренной медицинской помощи. Полис ОМС является документом, удостоверяющим право застрахованного лица на бесплатное оказание медицинской помощи на всей территории Российской Федерации в объеме, предусмотренном базовой и территориальной программами обязательного медицинского страхования. Наличие страхового полиса не является гарантией предоставления всех услуг по желанию застрахованного лица.

2.7. При первичном обращении в Медицинский центр на пациента оформляется медицинская карта амбулаторного больного, в которую на основании документа, удостоверяющего личность, вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (при наличии), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес регистрации, серия и номер документа, удостоверяющего личность. В медицинскую амбулаторную карту вносятся также серия и номер страхового медицинского полиса, адрес фактического проживания. При оформлении медицинской карты пациент заполняет согласие на обработку персональных данных.

2.8. Медицинская карта пациента является собственностью Медицинского центра, хранится в архиве Медицинского центра. Запрещается самовольный вынос медицинской карты с территории Медицинского центра.

2.9. Медицинский центр может предоставить отражающие состояние здоровья Пациента медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, в порядке, установленном действующим законодательством.

### **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ, ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ, ПОСЕТИТЕЛЕЙ**

#### **3.1. Пациенты, их законные представители имеют право на:**

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав.

### **3.2. Пациенты, их законные представители, посетители обязаны:**

- соблюдать правила внутреннего распорядка Медицинского центра;
- бережно относиться к имуществу учреждения;
- соблюдать правила поведения в общественных местах: громко не разговаривать, не кричать, не шуметь; не распивать спиртные напитки, не употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества; не появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи; не пользоваться служебными телефонами без разрешения администратора или иных должностных лиц Медицинского центра;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (вход на отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях, курить только в специально отведенных для курения местах, выполнять медицинские предписания;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, Пациент обязан немедленно сообщить об этом администратору Медицинского центра;
- информировать лечащего врача, администратора Медицинского центра о необходимости отмены или изменении назначенного ему времени приема;
- прибыть в Медицинский центр за 15 (пятнадцать) минут до начала приема для надлежащего оформления документов и своевременного начала приема. В случае опоздания Медицинский центр вправе перенести прием на другое время и дату, согласованные с Пациентом.

#### **4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА**

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, или иными должностными лицами Медицинского центра. Информация о состоянии здоровья пациента иным лицам, в т.ч. близким родственникам предоставляется в порядке, установленном действующим законодательством.

4.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

4.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

#### **5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И МЕДИЦИНСКИМ ЦЕНТРОМ**

5.1. При возникновении конфликтной ситуации Пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу или генеральному директору Медицинского центра.

5.2. При устном обращении, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.3. Пациент (его законный представитель) вправе письменно обратиться к главному врачу Медицинского центра через администраторов либо в электронном виде по адресу эл. почты Медицинского центра. В своем письменном обращении пациент в обязательном порядке указывает наименование Медицинского центра, в который он направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (полностью), номер телефона, адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

5.4. Порядок обработки и регистрации обращений граждан, сроках и формах ответа определяется Приказом генерального директора «О порядке рассмотрения обращений граждан в ООО «Одинмед».