



Общество с ограниченной ответственностью «Чекап» (ООО «Чекап»)

Медицинский центр «Алвеста»

Ю/А 656067, Алтайский край, Барнаул г, Павловский тракт, дом 305Г, помещение Н8
Т. +7 (3852) 59-11-44

ПРАВИЛА внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг МЦ «АЛВЕСТА»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг МЦ «АЛВЕТА» (далее – «Правила») являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента во время нахождения в медицинской организации МЦ «АЛВЕТА» (далее – «МЦ»), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и МЦ.

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

1.3. Правила разработаны в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 года № 323-ФЗ «Об основах здоровья граждан в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями), законом Российской Федерации от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями), Гражданским Кодексом Российской Федерации, Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 года № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», приказами главного врача Центра и иными локальными нормативными актами.

1.4. Настоящие Правила включают:

- порядок обращения пациентов в МЦ;
- права и обязанности пациентов;
- правила поведения пациентов в МЦ;
- порядок ознакомления пациентов с медицинской документацией;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между МЦ и пациентами;
- ответственность пациентов за несоблюдение Правил.

1.5. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в МЦ, представителей пациентов, сопровождающих пациентов лиц и иных посетителей МЦ.

1.5. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде и на официальном сайте МЦ в сети «Интернет».

2. Порядок обращения пациентов в МЦ

2.1. МЦ оказывает амбулаторно-поликлиническую и консультативно-диагностическую медицинскую помощь всем желающим физическим лицам на основании договоров возмездного оказания медицинских услуг.

2.2. МЦ не является участником Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

2.3. МЦ не оказывает первичную медико-санитарную помощь и не имеет прикрепленное население. Госпитализация в МЦ не производится.

2.4. Прием пациентов в МЦ проводится по предварительной записи, которая осуществляется посредством личного обращения в регистратуру, по телефону +7 (3252)59-11-44 либо путем размещения заявки на WhatsApp +7 929 395-91-16 или при личном посещении МЦ.

2.5. Дата и время записи пациента на прием к врачу определяются с учетом графика работы врача и пожелания пациента.

2.6. При обращении в МЦ пациент обязан предъявить паспорт или иной документ, удостоверяющий личность.

2.7. Пациенты, обратившиеся впервые, должны прийти в МЦ за 15 минут до начала приёма для оформления необходимых документов: договор возмездного оказания услуг, анкета о состоянии здоровья пациента, информированное добровольное согласие.

2.8. В регистратуре МЦ при первичном обращении:

на пациента заводится медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (согласно требований Приказа Минздрава России от 15.12.2014 N 834н "Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков по их заполнению");

оформляется информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство по утверждённой форме (согласно требований ст. 20 федерального закона № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»). Пациентам запрещается вносить изменения, дополнения в информированные медицинские согласия, которые предоставляются МЦ для подписания. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи;

оформляется договор на оказание медицинских услуг по утвержденной форме, включающий раздел о согласии потребителя (пациента) на обработку персональных данных (согласно требований Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006, федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных»). Договор о предоставлении платной медицинской помощи, устанавливающий правовые отношения между пациентом и МЦ. Внесение изменений в условия Договора возможны только в судебном порядке.

пациент дает письменное согласие на обработку его персональных данных сотрудникам

МЦ (в соответствии с требованиями статьи 9 Федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006г. №152-ФЗ)

2.9. На каждого пациента отведено определенное время приема согласно записи. Опоздание и задержка приема могут снизить качество оказываемой услуги и привести к задержке приема следующего пациента. В случае опоздания пациента

более чем на 15 минут врач оставляет за собой право перенести прием, если у него нет возможности продлить его без нарушения интересов последующих пациентов.

2.10. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств администратор предупреждает об этом пациента незамедлительно с момента, как стало известно об этом.

2.11. При невозможности прибыть на прием в согласованное время пациент обязан предупредить об этом МЦ за 12 часов до назначенного времени.

2.12. Для обеспечения комфортного и безопасного нахождения всех людей в МЦ пациента, записанного на прием, может сопровождать (ожидать) не более чем один человек.

2.13. За детей оставленных без присмотра взрослых МЦ ответственности не несет.

2.14. Вся медицинская документация (медицинская карта, история болезни, договор и пр.) является собственностью МЦ «АЛВЕСТА» и хранится в соответствии с законодательством РФ.

2.15. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет администратором. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из МЦ без согласования с руководством МЦ «АЛВЕСТА».

2.16. Информацию о:

- перечне медицинских услуг
- стоимости медицинских услуг
- времени приёма врачей всех специальностей
- о подготовке к лабораторным, диагностическим исследованиям
- о времени и месте приёма пациентов руководителем МЦ

пациент может получить по телефону или в регистратуре МЦ.

3. Права и обязанности пациентов

3.1. В соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» при обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на :

- выбор врача и выбор медицинской организации;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение в доступной для него форме, имеющейся в медицинской организации информации о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- выражение информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;

непосредственное ознакомление в порядке, предусмотренном разделом 4 настоящих Правил, с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;

получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов.

Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

3.2. Пациент обязан:

принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

своевременно обращаться за медицинской помощью;

находясь на лечении, соблюдать режим лечения и правила поведения пациента в МЦ;

проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть

выдержанным, доброжелательным;

своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;

сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;

информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;

ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;

своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;

немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников

МЦ;

посещать подразделения МЦ и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;

при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;

не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

соблюдать режим работы МЦ, правила поведения в общественных местах, требования пожарной безопасности, санитарно-противоэпидемический режим.

бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях МЦ.

4. Правила поведения пациентов в МЦ

4.1. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников МЦ, пациентов и посетителей, запрещается:

проносить в Центр огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

иметь при себе крупногабаритные предметы;

находиться в служебных помещениях без разрешения администрации МЦ;

употреблять пищу в коридорах, врачебных кабинетах и других помещениях;

курить у входа, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях МЦ;

громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

- грубить персоналу или иным лицам, находящимся в МЦ, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
- оставлять детей в возрасте до 14 лет без присмотра в помещениях МЦ;
- выносить из помещений МЦ документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- размещать в помещениях МЦ объявления рекламного характера и иные без разрешения администрации;
- производить фото, видеосъемку на территории МЦ и аудиозаписи разговоров с сотрудниками и другими пациентами без предварительного разрешения администрации МЦ;
- являться на прием в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении;
- посещать МЦ с домашними животными;
- выполнять в помещениях МЦ функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях МЦ в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях МЦ в верхней одежде, грязной обуви;
- запрещается доступ в помещения Центра лицам с запахом алкоголя, с неадекватным и агрессивным поведением, лицам, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям;
- оставлять в гардеробе в верхней одежде деньги, ценные вещи. Администрация МЦ за сохранность денег и ценных вещей, оставленных в гардеробе, ответственности не несет.

4.2. В помещениях МЦ 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 здания. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено.

4.3. Нахождение в кабинете сопровождающих, кроме законных представителей пациента лиц, допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний.

4.4. При некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев).

4.5. Персонал имеет право удалить пациента из здания МЦ в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

4.6. На территории МЦ ведётся видеонаблюдение.

5. Порядок ознакомления пациентов с медицинской документацией

5.1. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации о ней у других специалистов. Основаниями для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией является поступление в МЦ от пациента, либо его законного представителя письменного запроса о предоставлении медицинской документации для ознакомления (далее - письменный запрос).

5.2. Письменный запрос должен содержать следующие сведения:

- а) фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;
- б) фамилия, имя и отчество (при наличии) законного представителя пациента;
- в) место жительства (пребывания) пациента;
- г) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;
- д) реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя пациента (при наличии);
- е) реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (при наличии);
- ж) период оказания пациенту медицинской помощи в МЦ, за который пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией;

з) почтовый адрес для направления письменного ответа;

и) номер контактного телефона (при наличии).

5.3. До сведения пациента либо его законного представителя в устной форме доводится информация о необходимости аккуратного и бережного обращения с предоставленной для ознакомления медицинской документацией.

5.4. Копии медицинских документов, справки о получении услуг и выписки из медицинских карт предоставляются администрацией МЦ в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня, следующего за днем получения МЦ «АЛВЕСТА» письменного заявления пациента.

6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между МЦ и пациентами

6.1. В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться в МЦ устно (по телефону или на личном приеме) или в письменной форме.

6.2. Письменная форма обращения пациента в МЦ обязательна при наличии у пациента претензий следующего характера:

- жалобы на качество медицинских услуг;
- требования о возврате уплаченных денежных средств;
- требования о компенсации причиненных убытков.

6.3. При поступлении от пациента устных претензий не связанных с качеством медицинских услуг, данные претензии разрешаются в переговорном порядке администратором МЦ с привлечением, в случае необходимости, иных компетентных в данной ситуации специалистов МЦ.

6.4. Пациент в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, контактный телефон, излагает суть жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

6.5. Все обращения пациентов, поступившие в письменной форме как на личном приеме, так и по почте, регистрируются администратором МЦ в Журнале регистрации обращений.

6.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.7. Письменное обращение, поступившее администрации МЦ, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом N 59 -ФЗ. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию МЦ, направляется по адресу, указанному в обращении либо, по просьбе пациента, вручается пациенту лично или его уполномоченному представителю с отметкой о вручении на экземпляре Центра.

7. Ответственность

7.1. Нарушение пациентом, представителем пациента, сопровождающим пациента: правила внутреннего распорядка, правила санитарно-противоэпидемического режима, санитарно-гигиенических нормы, противопожарный режим и антитеррористические правила влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации

7.2. МЦ вправе поставить вопрос о расторжении договора оказания медицинских услуг, если это было обусловлено нарушением пациентом Правил внутреннего распорядка.

7.3. Пациент несёт ответственность за несоблюдение назначенного режима лечения, т.к. это влечет снижение качества оказания медицинской помощи и может негативно сказаться на здоровье пациента в будущем.

7.4. Сотрудники МЦ оставляют за собой право в случае нарушения настоящих Правил, нарушения общественного порядка, а также при поступлении угроз в сторону сотрудников и/или других пациентов, обращаться в правоохранительные органы.

7.5. В случае причинения морального вреда сотрудникам МЦ, причинения вреда деловой репутации, а также в случае причинения материального вреда, пациент, представитель пациента, сопровождающие пациента лица, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.