

## Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг медицинского центра «Алита»

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», "О медицинском страховании граждан в Российской Федерации", "О защите прав потребителей", Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормативными актами

Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в медицинском центре «Алита», а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и медицинским центром «Алита».

Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в медицинский центр «Алита», разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества

Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (на стойке администратора), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в медицинском центре на видном месте.

### 1. Основные понятия

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

*Медицинская услуга* – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

*Медицинская помощь* - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

*Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими*, - услуги гражданам и организациям, выполняемые медицинским центром в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.

*Пациент* – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

*Посетителем медицинского центра* признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении медицинского центра, в том числе

сопровождающее несовершеннолетних, для которого медицинский центр не является местом работы.

Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях медицинского центра только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).

*Лечащий врач* – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в медицинском центре.

## **2. Порядок обращения пациентов медицинский центр «Алита»**

2.1. Прием пациентов в медицинском центре «Алита» проводится по предварительной записи лично в центре, по телефону либо по заявке на сайте медицинского центра «Алита». Телефоны для записи:

347-69-14, 299-74-59 – стоматологическое отделение

310-69-14 – отделение репродуктивного здоровья.

Продолжительность приема зависит от специализации врача и вида приема (первичный/повторный, прием/осмотр).

2.2. Виды приема:

- 2.2.1. Первичный прием – первый прием у каждого нового специалиста либо прием с новым поводом обращения (заболеванием) и более, чем через 1 месяц у гинеколога и уролога.
- 2.2.2. Повторный прием – все последующие обращения к одному специалисту по одному заболеванию. Повторный прием назначает лечащий врач.
- 2.2.3. В стоматологическом отделении прием пациентов с острой болью осуществляется в режиме ожидания по мере освобождения специалистов.
- 2.2.4. Напоминание о приеме производится администратором накануне приема в форме звонка по телефону или через смс-сообщение на мобильный телефон. При необходимости поменять форму напоминания клиент может обратиться к администратору.

## **3. Права пациента**

3.1. Пациент медицинского центра «Алита» имеет право на:

- 3.2.1. Выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»
- 3.2.2. Профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 3.2.3. Получение консультаций врачей-специалистов;
- 3.2.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 3.2.5. Получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе

- и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- 3.2.6. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
  - 3.2.7. Выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
  - 3.2.8. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
  - 3.2.9. Отказ от медицинского вмешательства;
  - 3.2.10. Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
  - 3.2.11. Предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием для медицинского вмешательства;
  - 3.2.12. Непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
  - 3.2.13. 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.
  - 3.2.14. Получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования;
  - 3.2.15. Возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.

#### **4. Правила посещения медицинского центра.**

4.1. Пациенту медицинского центра «Алита» при посещении данного учреждения необходимо:

- 4.1.1. Своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине.
- 4.1.2. В случае опоздания сообщать об этом по телефону администратору центра.
- 4.1.3. При входе надевать на обувь бахилы и оставлять верхнюю одежду в кабинке.
- 4.1.4. Сообщать администратору центра о своем приходе.
- 4.1.5. Проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным.
- 4.1.6. Не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников медицинского центра.
- 4.1.7. Бережно относиться к имуществу медицинского центра, соблюдать чистоту и тишину в помещениях медицинского центра.
- 4.1.8. Не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении.
- 4.1.9. Соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.
- 4.1.10. Не входить в служебные помещения и помещения со специальным санитарно-эпидемиологическим режимом, а также в кабинеты, на которых висит предупреждающая табличка «Идет прием! Не входите, пожалуйста».
- 4.1.11. Приходить на лечение и диспансерные осмотры в установленное и согласованное с врачом время;

- 4.1.12. Сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- 4.1.13. Информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- 4.1.14. Подписать информированное согласие на медицинское вмешательство;
- 4.1.15. Ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- 4.1.16. Своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- 4.1.17. Немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- 4.1.18. Не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

## **5. Правила получения медицинских услуг**

- 5.1. При первичном обращении клиенту необходимо иметь при себе паспорт, чтобы заключить договор об оказании платных медицинских услуг, и оформить амбулаторную медицинскую карту пациента
- 5.2. При обращении несовершеннолетнего пациента договор заключается с законным представителем (родителем, опекуном, попечителем или лицом по доверенности, выданной законным представителем). Дальнейшие посещения специалистов медицинского центра возможны только при сопровождении законного представителя или в присутствии третьего лица, на которого оформлена письменная доверенность законным представителем на представление интересов его несовершеннолетнего ребенка.
- 5.3. 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 30% времени приема, врач оставляет за собой право перенести прием, если у него нет возможности продлить его без нарушения интересов последующих пациентов.
- 5.4. При посещении врача впервые желательно принести с собой все результаты обследований и выписки, касающиеся обращения.
- 5.5. Пациентам, обращающимся по договору добровольного медицинского страхования (ДМС), перед приемом необходимо предъявить администратору документ, удостоверяющий личность, и действующий страховой полис. Все услуги, не входящие в программу страхования, оплачиваются за наличный расчет. Оказание услуг, не входящих в программу добровольного медицинского страхования, за счет страховой компании возможно только при предоставлении гарантийного письма от страховой компании на оплату конкретных видов услуг.

## **6. Порядок оплаты медицинских услуг.**

- 6.1. Оплата услуг производится у администратора-кассира в полном объеме в день оказания услуги после приема специалиста за наличный расчет.
- 6.2. Возможна оплата при помощи депозита (авансового платежа) методом списания средств до полного их израсходования.
- 6.3. На оплату дорогостоящего лечения (протезирование, имплантация, ортодонтическое лечение) возможно предоставление рассрочки платежа. Условия и сроки рассрочки оговариваются индивидуально с каждым пациентом.
- 6.4. Пенсионерам и инвалидам предоставляется скидка 5 % на все виды лечения.

- 6.5. У администратора центра можно приобрести подарочный сертификат, оплата лечения по сертификату производится по принципу депозита. Подарочный сертификат возврату не подлежит.

## **7. Правила получения медицинских документов**

7.1. Согласно Приказу Министерства здравоохранения Российской Федерации (Минздрав России) от 20 декабря 2012 г. N 1175н получение медицинских документов, их копий и выписок из них осуществляется на основании письменного заявления пациента (его законного представителя, доверенного лица). Письменное заявление о предоставлении медицинских документов (их копий) и выписок из них подается пациентом (его законным представителем, доверенным лицом) в свободной форме и содержит:

- 1) сведения о пациенте: а) фамилия, имя, отчество (при наличии); б) данные о месте жительства; в) реквизиты документа, удостоверяющего личность и гражданство; г) почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений; д) номер контактного телефона (при наличии); е) электронный адрес (при наличии);
- 2) указание на медицинские документы (их копии) и выписки или сведения, отражающие состояние здоровья пациента, запрашиваемых пациентом (его законным представителем, доверенным лицом);
- 3) указание на способ получения пациентом (его законным представителем, доверенным лицом) запрашиваемых медицинских документов, их копий или выписок из них (при личном обращении, по почте, в форме электронного документа);
- 4) дополнительно к письменному обращению пациента прилагается копия паспорта пациента или документа, удостоверяющего личность и гражданство.

7.2. Результаты анализов отдаются лично пациенту, его доверенному или законному представителю, а также лицу, указанному в договоре.

7.3. Для получения результатов анализов по электронной почте необходимо заполнить специальное заявление.

## **8. Соблюдение общественного порядка**

8.1. Пациентам и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников медицинского центра, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- 8.1.1. Проносить в здания и служебные помещения медицинского центра 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;
- 8.1.2. Находиться в служебных помещениях медицинского центра без разрешения;

- 8.1.3. Курить на крыльце, в тамбуре, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях медицинского центра;
- 8.1.4. Играть в азартные игры в помещениях и на территории медицинского центра;
- 8.1.5. Громко разговаривать, шуметь, хлопнуть дверями;
- 8.1.6. Оставлять малолетних детей без присмотра;
- 8.1.7. Выносить из помещения медицинского центра документы, полученные для ознакомления;
- 8.1.8. Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- 8.1.9. Размещать в помещениях и на территории медицинского центра объявления без разрешения администрации медицинского центра;
- 8.1.10. Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации медицинского центра;
- 8.1.11. Выполнять в помещениях медицинского центра функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях медицинского центра в иных коммерческих целях;
- 8.1.12. Находиться в помещениях медицинского центра в верхней одежде, грязной обуви;
- 8.1.13. Запрещается доступ в здание и помещения медицинского центра лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений медицинского центра сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

## **9. Ответственность за нарушение настоящих Правил**

- 9.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники медицинского центра вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.
- 9.2. При несоблюдении клиентом Правил внутреннего распорядка администрация ООО «Алита» вправе расторгнуть договор на предоставление платных медицинских услуг и отказать пациенту в дальнейшем предоставлении медицинских услуг, в соответствии со ст. 70 Федерального закона от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
- 9.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам медицинского центра, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории медицинского центра, неисполнение законных требований работников медицинского центра, причинение морального вреда работникам медицинского центра, причинение вреда деловой репутации медицинского центра, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.