

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.