Утверждаю:
Ген.директор ООО «Тюменьалтимед»
Малашевская Г.В.
«17» августа 2023г.

Правила
Внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг
Медицинского центра «АртроЛайн»
Общества с ограниченной ответственностью "Тюменьалтимед"

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», "О защите прав потребителей", иными нормативными актами (далее – Правила) Медицинского центра «АртроЛайн» Общества с ограниченной ответственностью «Тюменьалтимед» (далее – Медицинский центр) – это регламент, определяющий порядок обращения потребителя медицинских услуг в Медицинский центр, его права и обязанности, правила поведения, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации и распространяющий свое действие на всех лиц, обращающихся за медицинской помощью.
Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Медицинский центр, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.
1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
- Общие положения
- Порядок обращения пациента;
- Права и обязанности пациента;
- Правила поведения пациентов и их законных представителей в Медицинском центре;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Медицинским центром и пациентом;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в Медицинском центре.
1.4. С правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно.
1.5. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

2.1. В Учреждении оказывается амбулаторная медицинская помощь.
2.2. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал Медицинского центра направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.
2.3. В случае обращения пациентов в Медицинский центр, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, Учреждение передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.
2.4. В случае обращения в Медицинский центр пациента с карантинным инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на заболевание, подается экстренное извещение об инфекционном заболевании, остром профессиональном отравлении, необычной реакции на прививку (форма 058/у) в ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии».

2.5. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру Медицинского центра, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу.
Режим работы Медицинского центра –

- с понедельника по пятницу с 08.00 до 21.00 часов
- с субботы по воскресенье с 08.00 до 20.00 часов

По организационно-техническим причинам время работы Медицинского центра может быть изменено в одностороннем порядке. Изменения времени работы, в том числе в отдельные выходные дни, предпраздничные и нерабочие праздничные дни доводится до сведения пациентов и посетителей путем размещения соответствующих информационных сообщений в холле Медицинского центра.
2.6. Прием пациентов врачами Медицинского центра проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.
2.7. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру или по телефонам 8 (3452) 57-90-30, а также через сайт Медицинского центра «АртроЛайн» в сети «Интернет» tumen.artroline.ru
2.8. В помещение Медицинского центра запрещается приносить: огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, огнеопасные и взрывчатые вещества и предметы, иные предметы и вещества, наличие которых либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих.
2.9. Не разрешается вход в Медицинский центр с домашними животными.
2.10. При входе в Медицинский центр пациенту рекомендуется одеть бахилы или переобуться в сменную обувь.
2.11. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года. За сохранность личных вещей пациента вне гардероба администрация Медицинского центра ответственности не несет.
2.12. При обращении пациента в Медицинский центр заводится медицинская карта, для оформления которой пациент сообщает свои паспортные данные.
2.13. Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика его работы и желания пациента.
2.14. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.
2.15. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить Медицинский центр по телефону в возможно короткие сроки.
2.16. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.
2.17. При обращении в Медицинский центр пациент предоставляет документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес фактического места жительства и контактный телефон.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент Медицинского центра и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
3.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
3.1.3. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
3.1.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
3.1.5. Перевод к другому лечащему врачу;
3.1.6. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
3.1.7. Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
3.1.8. Обращение с жалобой к должностным лицам Медицинского центра;
3.1.9. Сохранение работниками Медицинского центра 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;

3.1.10. Получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
3.2. Пациент обязан:
3.2.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
3.2.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью;
3.2.3 Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;
3.2.4. Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и
наследственных заболеваниях; пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.
3.2.5. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;
3.2.6. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
3.2.7. Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов Медицинского центра;
3.2.8. Бережно относиться к имуществу Медицинского центра.
3.2.10. Пациент обязан соблюдать настоящие правила (ст.27 п.3 федерального закона №323-ФЗ) и правила пожарной безопасности.
3.2.11. Не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом своих обязанностей.

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В МЕДИЦИНСКОМ ЦЕНТРЕ

4.1.Категорически запрещается:
- курение на крыльце, а также в любых помещениях Медицинского центра;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- грубить персоналу или иным лицам, находящимся в Медицинском центре; либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
- при некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев);
- нахождение сопровождающих, кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.
4.2. В помещениях Медицинского центра 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 холле Медицинского центра. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!
4.3. Рекомендовано соблюдать правила личной гигиены.
4.4. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.
4.5. Накануне инвазивного вмешательства пациент обязан подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.
4.6. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры или медицинской сестре.
4.7. Персонал имеет право удалить пациента из Медицинского центра в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ МЕДИЦИНСКИМ ЦЕНТРОМ И ПАЦИЕНТОМ

5.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обратиться с обращением, которое подается через регистратуру и передается на рассмотрение главному врачу.

Обращение может быть изложено в книге жалоб и предложений. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.
5.2. Обращение пациента рассматривается в установленные законом сроки в соответствии с Федеральным законом №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 21.04.2006г и законом РФ «О защите прав потребителей» с момента её получения Медицинским центром. Ответ на обращение в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время.

6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами Медицинского центра. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.
6.2. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ РЕЗУЛЬТАТОВ ЛАБОРАТОРНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ, СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

7.1. Порядок выдачи документов, выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.
7.2. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления пациента ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты (истории болезни).

8. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

8.1. Оказание платных услуг населению осуществляется в соответствии с установленным режимом работы Медицинского центра.
8.2. Платные услуги оказываются в соответствии с заключенными с гражданами или организациями договорами на оказание платных услуг в письменной форме. В договоре с гражданами регламентируются условия и сроки оказания услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон, а также иные существенные условия.
8.3. Перед заключением договора пациент может ознакомится с перечнем платных медицинских услуг, настоящими правилами внутреннего трудового распорядка.
8.4. При заключении договора по требованию потребителя Медицинский центр предоставляет в доступной форме информацию о платных медицинских услугах, содержащую следующие сведения:
- правила оказания платных медицинских услуг;
- информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);
- информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
- другие сведения, относящиеся к предмету договора.

8.5. Пациенты, пользующиеся платными медицинскими услугами, обязаны выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги,

включая сообщение Медицинскому центру необходимых для него сведений, а также установленные в Медицинском центре правила внутреннего распорядка для сотрудников и пациентов.

8.6. Медицинский центр предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

□□о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;

□□об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах, показаниях (противопоказаниях) к применению.

8.7. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Исполнитель информирует потребителя (заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом потребитель (заказчик) оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

8.8. Исполнителем после исполнения договора выдаются потребителю (законному представителю потребителя) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

8.9. Заключение договора добровольного медицинского страхования и оплата медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с указанным договором, осуществляются в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации Законом Российской Федерации «Об организации страхового дела в Российской Федерации».

8.10. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых соответствует условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве — требованиям, предъявляемым законодательством Российской Федерации к услугам соответствующего вида.

8.11. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

8.12. Исполнитель предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию: о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения; об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах, показаниях (противопоказаниях) к применению.

8.13. В соответствии с законодательством Российской Федерации Медицинский центр несет ответственность перед потребителем за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни потребителя;

8.14. Потребители, пользующиеся платными услугами, вправе предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением условий договора, возмещении ущерба в случае причинения вреда здоровью и жизни, а также о компенсации причиненного морального вреда в соответствии с законодательством Российской Федерации;

8.15. При несоблюдении Медицинским центром обязательств по срокам исполнения услуг потребитель вправе назначить новый срок оказания услуги; потребовать исполнения услуги другим специалистом; расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

8.16. В случае невозможности исполнения услуг, возникшей по вине потребителя, услуги подлежат оплате в объеме фактически понесённых расходов;

8.17. В случае умышленного нарушения или игнорирования настоящих Правил пациенту может быть отказано в доступе в помещение Медицинского центра, а так же в оказании медицинской помощи, кроме случаев, когда такой отказ создает угрозу жизни и здоровья.

8.18. Претензии и споры, возникшие между потребителем и Медицинским центром разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.