

# **Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «ММЦ»**

## **1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «ММЦ» (далее по тексту Правила) разработаны с целью создания в медицинском центре благоприятных условий для реализации законных прав пациента на получение качественной медицинской помощи.

1.2. Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г № 323-ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2010 г. №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Приказом Министерства здравоохранения РФ от 29.06.2016 г. №425н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента», Законом РФ от 7 февраля 1992 г №2003-1 «О защите прав потребителей».

1.3. Правила являются локальным организационно-правовым документом медицинского центра, определяющим:

- Порядок получения медицинской помощи;
- Права и обязанности пациента;
- Порядок разрешения проблемных ситуаций между ООО «ММЦ» и пациентом;
- Порядок получения пациентом информации о состоянии здоровья;
- Ответственность за нарушение Правил.

1.4. Следование Правилам обязательно для граждан, обратившихся в медицинский центр в целях получения медицинской помощи, граждан, сопровождающих пациента или представляющих его интересы (законный представитель).

1.5. Работники ООО «ММЦ» в рамках своих должностных обязанностей и в пределах своих должностных компетенций должны способствовать созданию условий для соблюдения установленных Правил посетителями медицинского центра.

1.6. Пациенту предоставлена возможность ознакомиться с Правилами дистанционно на сайте медицинского центра [info@1medsm.ru](mailto:info@1medsm.ru) в разделе «О центре», подразделе «Информация для пациентов» или на информационном стенде при непосредственном обращении в медицинский центр.

## **2. Порядок получения медицинской помощи**

2.1. Прием пациентов специалистами медицинского центра осуществляется по предварительной записи, согласно графику работы специалиста.

2.2. При обращении в медицинский центр пациенту необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность.

2.3. Получению медицинских услуг предшествует регистрация пациента и оформление установленной в медицинском центре документации в зоне сервисной службы (регистратуры).

2.4. В отношении несовершеннолетних пациентов, не достигших возраста 15 лет, решение об оказании медицинской услуги или отказ от нее принимают их законные представители – родители, усыновители, попечители, которые подписывают информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от него, получают информацию о состоянии здоровья несовершеннолетнего пациента.

2.5. Несовершеннолетний пациент старше 15 лет вправе самостоятельно давать и подписывать информированное согласие на медицинское вмешательство или отказ от него, получать информацию о состоянии своего здоровья и сохранять ее в тайне. Если при оформлении информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство он не указал лиц, которым можно предоставить информацию о состоянии его здоровья, то даже законный представитель (родитель, усыновитель, попечитель), несмотря на ранее подписанное им одобрение сделки (заключения договора), не вправе получать такую информацию и присутствовать при получении несовершеннолетним пациентом медицинской помощи. Информированное согласие на медицинское вмешательство подписывается несовершеннолетним пациентом в присутствии дежурного администратора медицинского центра.

2.6. Несовершеннолетние пациенты больные наркоманией вправе самостоятельно давать согласие на медицинское вмешательство или отказ от него с 16 лет.

2.7. В случае обращения за медицинской помощью несовершеннолетнего пациента в возрасте от 14 до 18 лет, оплата медицинской услуги происходит с письменного согласия его законного представителя. В качестве законных представителей могут выступать родители, попечители, усыновители. Законный представитель должен иметь при себе документ, удостоверяющий личность и документ, подтверждающий его право на представление интересов несовершеннолетнего пациента.

2.8. Пациенты имеют возможность выбрать удобный для них вариант предварительной записи на прием к специалисту: личное обращение к администратору медицинского центра, по телефону: 777-333 (777-003), на сайте [info@1medsm.ru](mailto:info@1medsm.ru), применив ссылку «запись online».

2.9. В случае обращения граждан в состояниях, требующих оказания скорой, в том числе скорой специализированной медицинской помощи, специалистами медицинского центра оказывается необходимый объем экстренной (неотложной) медицинской помощи, исходя из имеющихся ресурсов, осуществляется вызов бригады скорой медицинской помощи.

2.10. В случае обращения в медицинский центр пациента с карантинным инфекционным заболеванием или установления диагноза инфекционного заболевания, либо при подозрении на таковое, специалист медицинского центра подает экстренное извещение об инфекционном заболевании в ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области».

2.11. ООО «ММЦ» не работает в системе обязательного медицинского страхования (ОМС), поэтому пациенту до заключения договора на оказание платных медицинских услуг предоставляется информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

2.12. Обязательным условием для получения платной медицинской помощи является подписание пациентом (законным представителем) Договора на оказание платных медицинских услуг, Информированного добровольного согласия на планируемое медицинское вмешательство. Несовершеннолетние пациенты, достигшие возраста 15 лет, собственноручно подписывают информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство.

### **3. Права и обязанности пациента**

3.1. Пациент имеет право:

- получать информацию о медицинском работнике медицинского центра – его фамилии, имени, отчестве, занимаемой должности, профессиональной квалификации;
- получать информацию о медицинской услуге, состоянии своего здоровья, результатах проведенных исследований, прогнозе лечения, действии применяемых при оказании медицинской помощи или назначенных ему для лечения лекарственных препаратов, их побочных проявлениях;
- отказаться от получения медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами РФ;
- по письменному запросу знакомиться с оригиналами медицинской документации, отражающей состояние здоровья пациента и находящейся в медицинском центре.

3.2. Пациент обязан:

- соблюдать Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «ММЦ»;
- следовать рекомендациям сотрудников медицинского центра, направленным на соблюдение лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов в медицинском центре;
- предоставлять специалисту медицинского центра, участвующему в предоставлении медицинской услуги, достоверную информацию о состоянии своего здоровья, перенесенных ранее заболеваниях, возможных аллергических реакциях, возможных противопоказаниях для получения медицинской услуги. Вся ответственность за последствия, связанные с отказом пациента от медицинского вмешательства, не предоставлением, либо предоставлением неполной и недостоверной информации о состоянии здоровья возлагается на пациента.

3.3. Пациентам и их законным представителям, другим посетителям медицинского центра запрещается:

- приносить с собой оружие, взрывчатые вещества, алкогольные напитки и другие предметы (средства), наличие или применение которых может представлять угрозу для безопасности сотрудников и посетителей;
- приходить с животными;
- посещать лечебно-диагностические кабинеты в верхней одежде (пальто, шуба и другая верхняя сезонная одежда), без сменной обуви или бахил;
- курить на территории медицинского центра;
- посещать медицинский центр в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
- выносить из медицинского центра оригиналы (подлинники) медицинской документации;
- производить в медицинском центре фотосъемку, аудио съемку, видеосъемку без разрешения и без сопровождения представителя администрации медицинского центра.

#### **4. Порядок разрешения проблемных ситуаций**

4.1. В случае возникновения проблемных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право обратиться в устной, письменной форме к руководителю медицинского центра или уполномоченному заместителю руководителя медицинского центра.

4.2. При личном обращении пациент предъявляет документ, удостоверяющий личность. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия пациента, может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных пациентом в обращении вопросов.

4.3. Письменное обращение, поступившее в медицинский центр, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

4.4. Споры, возникшие между пациентом (законным представителем) и медицинским центром, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

#### **5. Порядок получения информации о состоянии здоровья**

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (его законному представителю) специалистом медицинского центра, оказывающим медицинскую услугу, в доступной, не противоречащей правилам медицинской этики и деонтологии форме.

5.2. У лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

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

5.4. Оригиналы медицинской документации, отражающей состояние здоровья пациента, являются собственностью медицинского центра, но по письменному запросу пациент вправе с ней ознакомиться.

5.5. Письменный запрос пациента о предоставлении медицинской документации для ознакомления должен содержать следующие сведения:

- фамилия, имя, отчество (при наличии) пациента;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) законного представителя;
- место жительства (пребывания) пациента;
- реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;
- реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя пациента (при наличии);
- реквизиты документа, подтверждающие полномочия законного представителя пациента (при наличии);
- период оказания пациенту медицинской помощи в медицинской организации, за который пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией;
- почтовый адрес для направления письменного ответа;
- номер контактного телефона.

5.6. Справки, медицинские заключения выдаются при личном обращении гражданина за получением указанных документов в медицинский центр при предъявлении документа, удостоверяющего его личность.

5.7. В случаях, предусмотренных Федеральным законом №323-ФЗ от 21.11.2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», медицинские заключения выдаются без согласия гражданина или его законного представителя органам, организациям, суду, имеющим право на получение сведений о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иных сведений, полученных при его медицинском обследовании и лечении, которые составляют врачебную тайну.

5.8. Справки выдаются лечащим врачом или другими врачами-специалистами, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении гражданина, на основании записей в медицинской документации гражданина либо по результатам медицинского обследования в случаях, если проведение такого обследования необходимо.

5.9. Медицинские заключения выдаются гражданам по результатам проведенных медицинских освидетельствований, медицинских осмотров, решений, принятых врачебной комиссией, а также в иных случаях, когда законодательством Российской Федерации предусматривается наличие медицинского заключения.