

ПРИЛОЖЕНИЕ №2
УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «МЦ Доктор Лазер»
_____ Ю.А. Марусина
«01» июля 2016г.

**ПРАВИЛА
ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ
в ООО «МЦ Доктор Лазер»**

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - Правила) ООО «МЦ Доктор Лазер» являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациента в медицинском центре, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и медицинским центром.

1.2. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в обособленные подразделения ООО «МЦ Доктор Лазер», территориально-расположенные по адресу:

- Москва, Мичуринский проспект 25/2;
- Москва Проспект Мира 26/4;

1.3. Разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей получения пациенту медицинских услуг надлежащего объема и качества.

1.4. Настоящие Правила находятся в информационной папке у администратора (в доступном для пациентов месте), а также на официальном сайте ООО «МЦ Доктор Лазер» в сети Интернет: www.dlaser.ru

2. Порядок обращения пациентов

2.1. ООО «МЦ Доктор Лазер» осуществляет медицинскую деятельность, включающую в себя первичную, в том числе доврачебную, врачебную и специализированную, медико-санитарную помощь в полном соответствии с Лицензией на осуществление медицинской деятельности. Медицинские услуги предоставляются на платной основе из личных средств граждан.

2.2. Для получения медицинских услуг пациент обращается к администратору при посещении медицинского центра лично, обратившись по телефону или через официальный сайт. При первичном обращении к администратору пациент обязан предоставить:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт);

2.3. Далее Администратор оформляет медицинскую карту амбулаторного больного (далее - Медицинская карта), Договор на оказание платных медицинских услуг, предоставляет Информированное согласие на ту или иную процедуру и выдает Памятку поведения пациента после процедуры. Медицинская карта является собственностью медицинского центра и хранится у администратора. Медицинская карта на руки пациентам не выдается, а передается врачу в кабинет администратором. Самовольный вынос медицинской карты без письменного согласования с руководством медицинской организации не допускается. По просьбе пациента (письменное заявление на имя генерального директора) на руки выдаются копии медицинских документов в течение 10-ти (десяти) дней со дня даты, указанной в заявлении;

2.4. При оформлении медицинской карты пациент вносит паспортные данные в информированное согласие на обработку персональных данных.

3. Порядок оказания услуг

3.1. Консультативный прием врача-специалиста

а) при первичном обращении включает в себя:

- аллергологический и противозидемический анамнез пациента;
- оценку жалоб пациента, выявление заболеваний, дефектов и нарушений, требующих проведения лечения, коррекции;
- информирование пациента о процедурах для самостоятельного выполнения;
- заполнение медицинской документации в установленном порядке;
- составление плана необходимого лечения;
- назначение медицинских процедур;
- выполнение медицинских процедур.

б) при повторных обращениях включает в себя:

- оценку динамики состояния пациента;

- оценку клинической эффективности проводимых медицинских вмешательств и выполнения пациентом врачебных рекомендаций и назначений и при наличии медицинских показаний корректировку проводимого лечения;
- выполнение медицинских процедур и манипуляции;
- оформление медицинской документации о состоянии пациента и динамике клинической картины.

3.2. При первичном обращении на консультативный прием пациент сообщает лечащему врачу всю информацию, необходимую для проведения лечебных мероприятий; информирует о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях и противопоказаниях.

3.3. После разъяснения врача пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинских услуг.

3.4. Пациент обязан ознакомиться с рекомендованным планом лечения и при согласии с ним добросовестно его соблюдать.

3.5. При изменении состояния здоровья в процессе лечения пациент немедленно информирует об этом лечащего врача.

3.6. Пациент не вправе вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению лечебного процесса.

3.7. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача запрещается. В случаях несовершеннолетнего возраста допускается нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

3.8. В случае необходимости пациент может быть направлен в другую медицинскую организацию для проведения лабораторных и специальных исследований (рентген и др.);

3.9. Под первичным приемом в рамках настоящих Правил понимается первичное обращение в медицинский центр за оказанием медицинских услуг.

Под повторным приемом в рамках настоящих Правил понимается каждое последующее обращение к врачу-специалисту этого же профиля.

4. График работы медицинского центра

4.1. Режим работы медицинского центра: ежедневно с 9.00 до 21.00.

Изменение графика и режима работы медицинского центра в праздничные и выходные дни регламентируется приказом генерального директора.

4.2. Прием граждан специалистом осуществляется в установленные часы приема по записи.

4.3. Информацию о времени приема специалистов в медицинском центре с указанием часов приема и номеров кабинетов, о времени и месте приема граждан генеральным директором, можно получить у администратора в устной форме и наглядно - в информационной папке.

5. Права и обязанности пациентов

5.1. Пациент имеет право на:

- выбор врача-косметолога, специалиста;
- переход к другому лечащему врачу, специалисту через заявление на имя генерального директора при согласии врача, специалиста;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации врачей и других специалистов, непосредственно участвующих в предоставлении медицинской услуги;
- лечение и нахождение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, о целях, методах предоставления медицинских услуг, связанных с ними рисках, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах предоставления медицинских услуг, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинскими услугами, состоянии здоровья и иных сведений, полученных в результате лечения, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;

- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинских услуг;
- обращение письменное или устное в установленном порядке с жалобой к должностным лицам медицинского центра, к генеральному директору.

5.2. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы медицинского центра;
- соблюдать Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (перед входом в лечебные кабинеты надевать бахилы, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинских услуг;
- произвести оплату предоставленных ему платных медицинских услуг;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинских услуг;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую услугу, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- бережно относиться к имуществу медицинского центра;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом администратору.

6. Соблюдение пациентами общественного порядка

6.1. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности и иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима **запрещается:**

- ✓ проносить в 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;

- ✓ иметь при себе крупногабаритные предметы в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.;
- ✓ находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения администрации медицинского центра;
- ✓ курить на крыльце, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях медицинского центра;
- ✓ громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь;
- ✓ оставлять малолетних детей без присмотра;
- ✓ выносить из помещений медицинского центра документы, полученные для ознакомления;
- ✓ изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- ✓ производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
- ✓ выполнять в помещениях медицинского центра функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях медицинского центра в иных коммерческих целях;
- ✓ находиться в помещениях медицинского центра в верхней одежде и грязной обуви;
- ✓ оставлять без присмотра личные вещи в помещениях медицинского центра;
- ✓ пользоваться служебным телефоном;
- ✓ приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;
- ✓ появляться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении, в агрессивном состоянии. В случае выявления указанных лиц они удаляются из помещений медицинского центра сотрудниками правоохранительных органов;
- ✓ посещать медицинский центр с домашними животными;
- ✓ выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам медицинской организации, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием. Все претензии излагаются пациентами только в письменной форме;

- ✓ пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;
- ✓ портить мебель и предметы интерьера.

7. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и сотрудниками ООО «МЦ Доктор Лазер»

7.1. Все возникающие споры и конфликты между пациентом и сотрудниками медицинского центра рассматриваются должностными лицами медицинского центра.

7.2. К числу наиболее типичных конфликтных ситуаций в сфере здравоохранения относятся:

- ✓ оказание пациенту медицинских услуг ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение лечебных мероприятий);
- ✓ нарушения в работе учреждения здравоохранения, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);
- ✓ нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.

7.3. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к генеральному директору или иному должностному лицу медицинского центра.

7.4. Жалоба подается в письменном виде на имя генерального директора в двух экземплярах: первый экземпляр - непосредственно генеральному директору, а при его отсутствии администратору, а второй экземпляр остается на руках у пациента. При этом следует получить подпись администратора либо подпись генерального директора с указанием даты. Жалоба может быть так же зарегистрирована в «Книге жалоб и предложений».

7.5. Жалоба должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.

7.6. Общий срок рассмотрения письменных обращений и жалоб пациентов – **10 (десять) дней со дня регистрации.**

В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах, и о продлении срока рассмотрения обращения.

8. Порядок

получения информации о состоянии здоровья пациента

8.1. Информация о результатах медицинского вмешательства и связанном с ним риске осложнений, его последствиях и результатах оказания медицинских услуг предоставляется пациенту в доступной для него форме.

8.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом, принимающим непосредственное участие в медицинском лечении.

8.3. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

8.4. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов. Выписка предоставляется пациенту в течение 10 рабочих дней с даты, указанной в письменном заявлении.

8.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

9. Информация

о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания

9.1. Право оказания платных медицинских услуг предусмотрено Уставом медицинского центра.

9.2. Перечень платных медицинских услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления определяются Правилами о предоставлении платных медицинских услуг в ООО «МЦ Доктор Лазер».

9.3. Информация о платных медицинских услугах, а также Правила их предоставления размещаются в информационных папках у администраторов в доступном для пациентов месте, а также на официальном сайте медицинского центра в сети Интернет: www.dlaser.ru

10. Ответственность

10.1. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с несоблюдением указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество предоставленных медицинских услуг, повлечь за собой невозможность их завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

10.2. Воспрепятствование осуществлению процесса предоставления медицинских услуг, неуважение к сотрудникам медицинского центра, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.