

МИБС

МЕДИЦИНСКИЙ ИНСТИТУТ
ИМЕНИ БЕРЕЗИНА СЕРГЕЯ

ИНН 2635135043, КПП 263601001
355008, г. Ставрополь, ул. Войтика, д. 2 а
Тел. 8 (8652) 28-02-28, 28-01-88

«УТВЕРЖДАЮ»
генеральный директор

ООО "ЛДЦ МИБС-Ставрополь"

Литвинова М.В.



ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ в ООО "ЛДЦ МИБС-Ставрополь"

1. Общие положения.

В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации". Граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.

- 1.1. Внутренний распорядок для пациентов, а также иных посетителей ООО "ЛДЦ МИБС-Ставрополь" (далее МО) регулируется правилами поведения, утвержденные приказом генерального директора МО.
- 1.2. Правила поведения для пациентов, а также иных посетителей МО включают:
 - порядок обращения в МО;
 - права и обязанности пациента, а также иных посетителей МО;
 - порядок разрешения конфликтных ситуаций между МО и пациентом, а также иными посетителями МО;
 - порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
 - порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
 - график работы МО и ее должностных лиц;
 - информацию и перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.
- 1.3. Настоящие правила поведения **обязательны** для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в МО, а также иных посетителей МО.
- 1.4. Настоящие правила поведения для пациентов, а также иных посетителей МО должны находиться в доступном месте (на информационном стенде, сайте МО).

2. Порядок обращения пациентов в МО.

- 2.1. Пациент предварительно записывается на исследование и консультацию к врачу соответствующей специальности по телефону, лично или через сайт МО. День и время приема пациент выбирает по согласованию с администратором из имеющихся свободных.
- 2.2. При посещении МО пациент должен: надеть бахилы (в осенне-зимний период) обратиться к администратору, изложив цель визита. При первичном посещении МО пациент предъявляет паспорт или любой другой документ, удостоверяющий личность.

Это необходимо для заключения Договора об оказании медицинских услуг, согласия на обработку персональных данных, информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство (при необходимости) и других документов в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

- 2.3. В соответствии с нормами закона N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" законные представители дают информированное добровольное согласие в отношении: •лица, не достигшего возраста 15 лет (16 лет для лица больного наркоманией), или лица, признанного в установленном законом порядке недееспособным, если такое лицо по своему состоянию не способно дать согласие на медицинское вмешательство •несовершеннолетнего больного наркоманией при оказании ему наркологической помощи или при медицинском освидетельствовании несовершеннолетнего в целях установления состояния наркотического либо иного токсического опьянения (за исключением установленных законодательством РФ случаев приобретения несовершеннолетним полной дееспособности до достижения ими 18-го возраста).
- 2.4. При первичном обращении в МО пациент является на приём за 15 -20 минут до начала приёма. Этот период времени необходим для заключения договора и заполнения всей необходимой медицинской документации (анкеты пациента, информированного добровольного согласия (ИДС) на виды медицинских вмешательств и согласия на обработку персональных данных).
- 2.5. Если пациент не имеет возможности вовремя прийти на прием, опаздывает или планирует отменить визит в МО, то он должен заранее сообщить об этом администратору по телефону.
- 2.6. Опозданием на прием специалистов и диагностические исследования считается время в 10 минут и более. В случае если время опоздания превышает 10 минут, приём отменяется либо пациенту предоставляется возможность ожидания приема в ближайшее свободное время.
- 2.7. -Перед началом манипуляций пациенту необходимо своевременно сообщать врачу об имеющейся непереносимости медикаментов и лекарственных препаратов.
- 2.8. Информацию о порядке предварительной записи на исследования, о времени и месте приема населения генеральном директором, пациент может получить на информационном стенде, расположенном в холле МО и сайте МО.

3. Права и обязанности пациентов и иных посетителей поликлиники.

Права и обязанности пациентов установлены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (далее 323-ФЗ).

3.1 При обращении за медицинской помощью и ее получении **пациент имеет право** на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование и нахождение в МО в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотрительных законодательными актами;

- обращение с жалобой к должностным лицам МО, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками 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;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

3.3 Пациент и сопровождающие его посетители обязаны:

- соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, а также иных посетителей МО;
- бережно относиться к имуществу МО;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность;
- предоставлять медицинскому работнику, оказывающему ему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- выполнять медицинские предписания;
- в кабинете не мешать работе других врачей, разговаривать негромким голосом;
- **согласовывать возможность нахождения в кабинете сопровождающего лица с лечащим врачом;**
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (вход на отделения МО в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе). При этом пациентам бахилы выдаются в бесплатно.
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

3.4 Посетители МО не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей МО.

Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме **является административным правонарушением** в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ. При этом МО (её работники) вправе осуществлять (производить) фото- и киносъёмку, звуко- и видеозапись посетителей поликлиники и использовать полученные материалы в качестве доказательства.

Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители МО считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото- и киносъёмки, звуко- и видеозаписи.

3.5 Всем лицам, находящимся на территории МО, запрещается:

- Распивать спиртные напитки, входить в МО в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения.
- Самовольно проникать в служебные помещения МО.
- Приносить в МО легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легкобьющиеся предметы, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки, а также животных.

- Пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.)
 - Передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, колясках и всех подобных средствах в помещении МО.
 - Осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц.
 - Разговаривать в кабинетах МО по мобильному телефону.
 - Осуществлять фото- и киносъёмку, звуко- и видеозапись МО и её сотрудников без письменного согласия генерального директора МО или сотрудника МО, съёмка (запись) которого осуществляется.
- В случае нарушения посетителем МО настоящего пункта Правил врач вправе приостановить прием пациента до момента устранения нарушения (прекращения фото-, киносъёмки, звуко-, видеозаписи).

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и МО.

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

- 4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию МО или к дежурному администратору согласно графику приема граждан или обратиться в администрацию МО в письменном виде.
- 4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях делается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрено в порядке, установленном Федеральным законом.
- 4.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
- 4.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
- 4.7. Письменное обращение, поступившее администрации МО, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.
- 4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию МО, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

- 5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом,

заведующим кабинетом или иными должностными лицами МО. Она должна содержать сведения о результатах обследования, методах обследования, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

- 5.2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется его законному представителю.
- 5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.
- 5.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

- 6.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

7. График работы МО и ее должностных лиц.

- 7.1. График работы МО и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего распорядка МО с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.
- 7.2. Прием населения (больных и их родственников) генеральным директором осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на информационном стенде, расположенном в холле МО, и на сайте МО.

8. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания.

- 8.1. Информация о видах платной медицинской помощи и платных услуг, оказываемых населению МО, а также порядок и условия их предоставления населению, размещены на информационном стенде, расположенном в холле МО, и на сайте МО.
- 8.2. МО обязана обеспечить граждан доступной и доверенной информацией о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, условиях предоставления услуг, включая сведения о льготах для отдельных категорий граждан.
- 8.3. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей кассового чека пациенту, с применением платежных карт, платежным поручением или переводом денежных средств на расчетный счет МО.
- 8.4. Оплата любых услуг без использования контрольно-кассового аппарата МО категорически запрещена!
Посетители, нарушившие данные правила поведения несут ответственность в соответствии с Российским законодательством.