

Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО « Эксперт-Центр УЗД»

1. Общие положения

- 1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО « Эксперт-Центр УЗД» (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента во время его нахождения в ООО « Эксперт-Центр УЗД» (далее - Центр), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и ООО « Эксперт-Центр УЗД».
- 1.2. Правила разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав и обязанностей пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего качества.
- 1.3. Правила предназначены для пациентов (их представителей), сопровождающих пациента лиц, а также иных лиц, прибывающих в Центр по служебным, деловым или иным, связанным с лечебно-диагностическим процессом вопросам.
- 1.4. Текст Правил размещается на информационном стенде " Уголок потребителя", а также на официальном сайте Центра.
- 1.5. Факт ознакомления пациента с Правилами подтверждается путем проставления подписи пациента в Договоре на оказание медицинских услуг.
- 1.6. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
- порядок обращения пациента в ООО « Эксперт-Центр УЗД»;
 - права и обязанности пациента;
 - порядок разрешения конфликтных ситуаций между ООО « Эксперт-Центр УЗД» и пациентом;
 - порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
 - график работы ООО « Эксперт-Центр УЗД» и ее должностных лиц;
 - ответственность за несоблюдение правил внутреннего распорядка для пациентов;

2. Порядок обращения пациентов в ООО « Эксперт-Центр УЗД»

- 2.1. Медицинская помощь в виде диагностических и консультативных услуг оказывается по предварительной записи, осуществленной по телефону или при предварительном посещении ООО « Эксперт-Центр УЗД» а также а порядке живой очереди в случае неявки предварительно записанных пациентов. Пациенты по предварительной записи пользуются приоритетом.
- 2.2. Пациент обслуживается в регистратуре в порядке живой очереди, за исключением: участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий, участников ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской атомной электростанции, граждан, получивших или перенесших лучевую болезнь, другие заболевания, и инвалидов вследствие Чернобыльской катастрофы. Данная категория пациентов обслуживается вне очереди. Вне очереди обслуживаются пациенты, закончившие подготовку (водная нагрузка) и не способные по физиологическим показаниям ожидать исследования.
- 2.3. Для получения диагностической и консультативной помощи Пациент обращается в регистратуры ООО « Эксперт-Центр УЗД», которые расположены по месту нахождения медицинских кабинетов учреждения. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт). В регистратуре учреждения при первичном обращении данные пациента заносятся в компьютерную базу данных: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта. Указанные данные используются для составления договора об оказании платных медицинских услуг.
- 2.4. Вид исследования пациента определяется в соответствии с направлением врача (в том числе врача-консультанта ООО « Эксперт-Центр УЗД») либо в случае хронического заболевания в соответствии с запросом пациента.
- 2.5. Медицинские услуги в ООО « Эксперт-Центр УЗД» оказываются в медицинских кабинетах по адресам:
- ул. Киевская, 44 тел. 3 652 60-72-72, +7 (978) 114 27 57
-

Время работы: в рабочие дни с 8.00-17.00, выходной-суббота, воскресенье.

- ул. Киевская, 38 тел. 3 652 25-00-90, +7(978) 918 12 72

Время работы: в рабочие дни с 8.00-17.00, суббота с 8.00-14.00, выходной-воскресенье.

- ул. Мокроусова/ Киевская, 14/42 тел. 3 652 51-48-86, +7(978) 741 89 45, +7 (978) 918 12 71

Время работы: в рабочие дни с 8.00-17.00, суббота с 8.00-14.00, выходной-воскресенье.

2.5. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения директором и главным врачом ООО «Эксперт-Центр УЗД», пациент может получить в регистратурах медицинских кабинетов в устной форме, по телефонам и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в помещениях для ожидания, а также, на сайте ООО «Эксперт-Центр УЗД» - uzd-ekspert.ru

3. Права и обязанности пациентов:

3.1. Права и обязанности пациентов ООО «Эксперт-Центр УЗД» устанавливаются в соответствии с действующим законодательством в сфере здравоохранения и защиты прав потребителей:

- законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- законом Российской Федерации от 29.11.2010 г. N 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;

- законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 12 ноября 2012 г. N 1152 г. «Об утверждении Положения о государственном контроле качества и безопасности медицинской деятельности».

3.2. При обращении за медицинской помощью в ООО «Эксперт-Центр УЗД» 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, отчестве, должности и квалификации врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

- обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;

- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, 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 и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

3.2. Пациент **обязан:**

- соблюдать режим работы ООО «Эксперт-Центр УЗД»;

- соблюдать правила внутреннего распорядка ООО «Эксперт-Центр УЗД» для пациентов;

- правила поведения в общественных местах;

- соблюдать требования пожарной безопасности;

- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в диагностические кабинеты в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

- соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания врача;

- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;

- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию

о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

- уважительно относиться к медицинскому персоналу ООО « Эксперт-Центр УЗД», проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу ООО « Эксперт-Центр УЗД»;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу ООО « Эксперт-Центр УЗД».
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- соблюдать правила запрета курения в медицинском учреждении и на прилегающей территории.

3.3. При нахождении в ООО « Эксперт-Центр УЗД» пациенту **запрещается**:

- находиться в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- вести громкие разговоры;
- курить во всех помещениях ООО « Эксперт-Центр УЗД», а также на территории непосредственно примыкающей к ООО « Эксперт-Центр УЗД»
- распивать спиртные напитки;
- употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества;
- появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения ;
- использовать служебные телефоны Центра в личных целях.

3.4. Медицинские услуги **не оказываются** в следующих случаях:

- нахождения пациента или его законного представителя в любой степени алкогольного, наркотического, токсического опьянения;
- наличия у пациента инфекционного заболевания.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой

В случае нарушения прав пациента он (либо его законный представитель) может обратиться с жалобой непосредственно к директору ООО « Эксперт-Центр УЗД» или иному должностному лицу организации здравоохранения, в которой ему оказывается медицинская помощь.

4.1. Обращение (жалоба) подается в письменном или электронном виде: первый экземпляр – директору ООО « Эксперт-Центр УЗД» Левцовой Оксане Викторовне , номер телефона: + 7978 880-64-60, адрес электронной почты: ekspertcentr@mail.ru, Второй экземпляр остается на руках у подающего жалобу.

Обращение (жалоба) должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства, контактный телефон.

При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены. В случае, если обстоятельства дела требуют немедленного и неординарного реагирования на ситуацию, жалоба может быть направлена сразу в несколько инстанций.

Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящие и контролирующие органы:

- Министерство здравоохранения республики Крым:

Почтовый адрес: 295005, Республика Крым, г. Симферополь, пр.Кирова, 13

Канцелярия: телефон/факс: (3652) 544-667, E-mail: minzdrav2014@mail.ru.

Для обращений: телефон/факс: (3652) 544-491, 544-684, E-mail: minzdrav2014@mail.ru.

- Территориальный орган федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Республике Крым и городу федерального значения Севастополю 295034, г. Симферополь, ул. Полевая, 24 контактный тел. +7 3652 60 16 86 E-mail: roszdravkrimsev@yandex.ru

-Межрегиональное управление федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Крым и городу федерального значения Севастополю (сокращенное наименование: межрегиональное управление Роспотребнадзора по республике Крым и городу Севастополю).

295034, Республика Крым, г.Симферополь, ул.Набережная, 67

тел. приемной 27-33-12 ,факс 25-44-61 E-mail: crimea_ses@crimeainfo.com

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. 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 журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению 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 которые 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 поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, 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 врачом производящим консультации или исследования, или иными должностными лицами организации здравоохранения. Она должна содержать сведения о результатах обследования, предполагаемом наличии заболевания. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им 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 их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - супругу, супруге, а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.

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. График работы ООО « Эксперт-Центр УЗД» и ее должностных лиц

6.1. График работы ООО « Эксперт-Центр УЗД» и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка ООО « Эксперт-Центр УЗД» с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

6.2. Режим работы ООО « Эксперт-Центр УЗД» и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

6.3. Прием населения (пациентов, их родственников или их законных представителей) главным врачом или заведующими осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в справочном окне или на информационном стенде рядом с регистратурой.

7. Ответственность за нарушение правил внутреннего распорядка для пациентов.

За нарушение пациентом Правил внутреннего распорядка, правил санитарно-противоэпидемического режима и санитарно-гигиенических норм пациент может быть привлечен к административной или гражданской ответственности в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

Центр вправе поставить вопрос о расторжении договора оказания медицинских услуг или снятия с обслуживания (в случае заключения договора ДМС), если это было обусловлено нарушением пациентом Правил внутреннего распорядка.

Пациент несёт ответственность за несоблюдение назначенного режима лечения, т.к. это влечет

снижение качества оказания медицинской помощи и может негативно сказаться на здоровье пациента в будущем.

Сотрудники Центра оставляют за собой право в случае нарушения настоящих правил, нарушения общественного порядка, а также при поступлении угроз в сторону сотрудников Центра и/или других пациентов, обращаться в правоохранительные органы.

В случае причинения морального вреда сотрудникам Центра, причинение вреда деловой репутации Центра, а также в случае причинения материального вреда, пациент, представитель пациента, сопровождающие пациента лица, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.