

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «МП Пульс»

\_\_\_\_\_ В.Н. Козлов

« 19 » января 2013 г.

## **Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Медицинское предприятие Пульс»**

### **1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка ООО «Медицинское предприятие Пульс» (далее - Учреждение) для пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в Учреждении, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Учреждением и распространяются на структурные подразделения Учреждения.

1.2. Внутренний распорядок Учреждения для пациентов - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками Учреждения, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в Учреждении.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Учреждение, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Учреждение;
- права и обязанности пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок разрешения конфликтов между пациентом и Учреждением
- график работы Учреждения и его должностных лиц;
- информацию о перечне видов медицинских услуг и порядке их оказания.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются в регистратуре, а также на официальном сайте Учреждения: [www.pulse.clinic](http://www.pulse.clinic).

### **2. Порядок обращения пациентов в Учреждение**

2.1. Учреждение является медицинским учреждением, оказывающим платные медицинские услуги в соответствии с перечнем услуг (работ), указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, а также иные услуги, не запрещенные действующим законодательством РФ.

2.2. Особенности внутреннего распорядка Учреждения при оказании медицинской помощи:

2.2.1. Медицинская помощь пациентам может быть оказана в кабинетах Учреждения после подписания договора на оказание платных медицинских услуг на виды медицинской деятельности в соответствии с имеющейся лицензией Учреждения.

2.2.2. Перед оказанием медицинской услуги пациент должен обратиться в регистратуру Учреждения.

2.2.3. При обращении в Учреждение пациент представляет документ, удостоверяющий личность. В регистратуре при первичном обращении заводится медицинская карта. До оказания медицинской помощи между пациентом и Учреждением заключается Договор на оказание платных медицинских услуг; пациент знакомится с настоящими Правилами внутреннего распорядка Учреждения (далее – Правила). Подписание вышеуказанного договора означает, что пациент с Правилами ознакомлен и обязуется их выполнять.

Медицинская карта пациента является собственностью Учреждения и хранится в регистратуре. Не допускается вынос медицинской карты из Учреждения без разрешения администрации Учреждения.

2.2.4. Прием врачей – специалистов в Учреждении и медицинские манипуляции осуществляются по предварительной записи:

- при непосредственном обращении пациента в регистратуру Учреждения;
- по телефону регистратуры Учреждения;
- по запросу на официальном сайте ООО «Медицинское предприятие Пульс» [www.pulse.clinic](http://www.pulse.clinic);

2.2.5. Информация о расписании работы специалистов Учреждения, видах предоставляемых медицинских услуг, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема руководителем Учреждения размещена на официальном сайте Учреждения, предоставляется пациенту сотрудниками регистратуры по телефону и первому запросу пациента, без ограничений.

2.2.6. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете при оказании медицинской услуги допускается с разрешения медицинского работника, при условии выполнения всех требований и указаний;

2.2.7. Категорически запрещается пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований, медицинской манипуляции, консультации врача-специалиста.

2.2.8. Пациент перед оказанием медицинской услуги подписывает добровольное информированное согласие, в соответствии со ст. 20 Федерального закона от 21.11.2011 года №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

2.2.9. В случае отказа от медицинского вмешательства подписывает отказ в соответствии со ст. 20 Федерального закона от 21.11.2011 года №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

### **3. Права и обязанности пациентов**

(в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

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, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лечащего врача;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- получение информации о своих правах и обязанностях при оказании медицинской помощи;
- подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию работы Учреждения;
- обращение с жалобой к должностным лицам Учреждения.

### 3.2. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы Учреждения;
- оплатить Учреждению стоимость медицинских услуг в соответствии с действующим прейскурантом цен Учреждения на момент обращения за медицинской услугой;
- своевременно явиться на приём к врачу;
- соблюдать режим лечения и правила внутреннего распорядка Учреждения для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- выполнять медицинские рекомендации (по приему лекарственных препаратов, режим, рекомендуемую врачом диету и т.п.);
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать требования пожарной безопасности;

- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения Учреждения в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы и порядок при посещении санитарных узлов в Учреждении;
- соблюдать правило запрета распития спиртных напитков и нахождения в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения на территории Учреждения;
- уважительно относиться к другим пациентам, 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;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;
- бережно относиться к имуществу Учреждения и других пациентов;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

#### **4. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента**

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами Учреждения. 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. 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.

4.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

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

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

## **5. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Учреждением**

5.1. Споры и разногласия, возникшие между пациентом и Учреждением, разрешаются по соглашению сторон путем переговоров, привлечения независимой экспертизы, а также в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5.2. При не урегулировании в процессе переговоров спорных моментов споры подлежат рассмотрению в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. При этом соблюдение досудебного претензионного порядка рассмотрения споров между Сторонами обязательно. Досудебный претензионный порядок предусматривает, что все претензии (обращения) от пациента принимаются Учреждением в письменном виде по его юридическому адресу и подлежат рассмотрению в соответствии с ФЗ от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ».

5.3. Защита прав потребителей осуществляется судом в соответствии со ст. 17 Закона РФ от 07.02.1992 года №230 - 1 «О защите прав потребителей»;

5.4. Защита прав пациента осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 года №323 - ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

## **6. График работы Учреждения и его должностных лиц**

6.1. График работы Учреждения и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Учреждения с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

6.2. Режим работы Учреждения и его 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. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются руководителем Учреждения в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала. График и режим работы утверждаются директором Учреждения.

6.4. Прием пациентов руководителем Учреждения и его заместителем осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре, по телефону и на сайте Учреждения.

6.5. Режим работы Учреждения утверждается руководителем Учреждения.

## **7. Информация о перечне видов медицинских услуг и порядке их оказания**

7.1. Перечень платных видов медицинской помощи и медицинских услуг, оказываемых в Учреждении, а также порядок и условия их предоставления населению определяются в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг".

7.2. Платные услуги предоставляются по ценам в соответствии с действующим прейскурантом, утвержденным директором Учреждения.

7.3. Информация о видах медицинской помощи, медицинских услугах, оказываемых населению Учреждением, а также порядок и условия их предоставления размещен на сайте ООО «Медицинское предприятие Пульс» или предоставляются по первому требованию пациента работниками регистратуры.

7.4. Расчеты с пациентами за оказание медицинских услуг осуществляются через кассу с выдачей документов об оплате.

## **8. Заключительные положения**

8.1. Отношения между Учреждением и пациентом (или его законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

8.2. Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.