

Приложение № 1
УТВЕРЖДЕНО
приказом ООО «Медицинский
центр «ФЕНИКС»
№ 30 от 11.10.2022

П Р А В И Л А
внутреннего распорядка для пациентов и посетителей
общества с ограниченной ответственностью
«Медицинский центр «ФЕНИКС»

г. Мурманск

Правила внутреннего распорядка общества с ограниченной ответственностью «Медицинский центр «ФЕНИКС»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка (далее – Правила) являются организационно-правовым документом для пациентов и иных посетителей, разработаны в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом №323-ФЗ от «21» ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативными актами общества с ограниченной ответственностью (далее-ООО) «Медицинский центр «ФЕНИКС» (далее – медицинский центр) – это регламент, определяющий: порядок обращения пациента в медицинский центр, права и обязанности пациента, правила поведения в медицинском центре, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации, распространяющий свое действие на всех пациентов, обращающихся за медицинской помощью.

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

1.2. Правила включают:

- Общие положения;
- Порядок обращения в медицинский центр;
- Права и обязанности пациентов и иных посетителей;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и медицинским центром;
- Соблюдение врачебной тайны и порядок получения информации о состоянии здоровья пациента;
- График работы медицинского центра и его должностных лиц;
- Информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания
- Ответственность пациента или иных посетителей за нарушение настоящих Правил.

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в медицинском центре, а также для иных посетителей.

1.4. С Правилами пациент либо его законный представитель, иные посетители знакомятся самостоятельно.

Правила размещаются на информационном стенде в холле медицинского центра и его филиалах, а также на официальном сайте в сети Интернет: www.phenixmed.ru

1.5. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента

2. Порядок обращения в медицинский центр

2.1. Пациентами медицинского центра являются:

-лица, обратившиеся в медицинский центр на основании договора на оказание платных медицинских услуг, заключённого между медицинским центром и гражданином (потребителем услуги), либо иным лицом (юридическим или физическим), являющимся заказчиком услуги.

2.2. В медицинском центре в соответствии с Договором на оказание платных медицинских услуг предоставляется первичная, в том числе доврачебная, врачебная и специализированная медицинская помощь, организуются и выполняются работы (услуги) в амбулаторных условиях.

2.3. В случаях обращения граждан в состоянии, требующем срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие

жизни или здоровью), медицинские работники медицинского центра оказывают экстренную (неотложную) медицинскую помощь в пределах имеющихся возможностей, организуют вызов бригады скорой медицинской помощи с последующим направлением в лечебное учреждение по профилю возникшего состояния.

2.4. В случае обращения в медицинский центр пациентов, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, медицинский центр передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.5. В случае обращения в медицинский центр пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациент направляется в инфекционное медицинское учреждение.

2.6. Особенности внутреннего распорядка медицинского центра при оказании амбулаторной медицинской помощи:

- Непосредственно перед приемом врача посетитель обязан обратиться в регистратуру медицинского центра и представить документ, удостоверяющий личность, направление на медицинский осмотр, медицинскую книжку.

В момент обращения, между пациентом и медицинским центром заключается Договор на оказание платных медицинских услуг, заводится медицинская карта.

- Письменный договор с пациентом на оказание услуг по форме, утвержденной в медицинском центре, заключается от имени директора. Внесение изменений в Договор, как правило, не допускается.

- При заключении Договора пациент сообщает свои персональные данные: Ф.И.О., возраст, адрес места жительства и контактный телефон, иные сведения согласно условиям Договора на оказание платных медицинских услуг.

- Медицинский центр осуществляет обработку персональных данных пациента в целях исполнения заключенного с ним договора, в связи с чем, в соответствии со ст.6 Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» пациент предоставляет согласие на обработку своих персональных данных, а медицинский центр обязуется обеспечить сохранность персональных данных.

- Предварительная запись граждан осуществляется:

- при непосредственном обращении в регистратуру медицинского центра через контактный центр по телефонам:

8 (8152)42-00-03 в регистратуру города Мурманске

+7-921-045-55-77 в регистратуру города Апатиты

+7-964-680-00-38 в регистратуру города Кандалакша

+7-921-045-22-44 в регистратуру города Мончегорска

- Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика его работы;

- Информация о расписании/графике работы врачей предоставляется пациенту сотрудниками регистратуры или по телефону сотрудниками контактного центра медицинского центра по первому запросу, без ограничений;

- лицам, не достигшие возраста пятнадцати лет, а так же несовершеннолетним в возрасте старше пятнадцати лет или больным наркоманией несовершеннолетним в возрасте старше пятнадцати лет или лица, признанным в установленном законом порядке недееспособными, если такое лицо по своему состоянию не способно дать согласие на медицинское вмешательство, медицинская помощь оказывается при наличии информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство одного из родителей или иного законного представителя, за исключением экстренных случаев;

- Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете врача допускается только с согласия пациента, с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний;

- Во время пребывания в медицинском центре пациенту и сопровождающим его лицам

необходимо перевести мобильный телефон на беззвучный режим. Категорически запрещается пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований или консультации врача;

- Пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство в соответствии со ст. 20 Федерального Закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

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

- Прием пациентов врачами медицинского центра проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациента для оказания неотложной медицинской помощи другому пациенту;

- В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, сотрудники регистратуры предупреждают об этом пациента при первой возможности;

- При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить медицинский центр по телефону в максимально короткие сроки;

2.7. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению.

Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

3. Права и обязанности пациентов и иных посетителей (в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011 № 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;

- 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, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

- Обращение с жалобой к должностным лицам, 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;

- Получение информации о своих правах и обязанностях;

- Подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности медицинского центра.

3.2. Пациент обязан:

- Соблюдать правила внутреннего распорядка медицинского центра;

-Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в проведении медицинских осмотров, в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;

-Представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь или проводящему медицинский осмотр известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.

- Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача (прием лекарственных препаратов, режим, рекомендуемую врачом диету и т.д.);
- Своевременно являться на прием к врачу или на процедуру;
- Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- Бережно относиться к имуществу медицинского центра;
- Соблюдать санитарно-гигиенические нормы в помещениях медицинского центра в т.ч. оставлять верхнюю одежду в гардеробе, находиться в помещениях медицинского центра в сменной обуви или бахилах;
- Соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями в санузлах;
- Соблюдать правило запрета курения табачных изделий, распития спиртных напитков и нахождения в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения в медицинских организациях;
- При обращении в медицинский центр оплатить стоимость медицинских услуг, рассчитанных по действующему на момент оказания услуг прейскуранту медицинского центра;
- Не допускать нарушений общественного порядка, выражающихся, в том числе в явном неуважении к персоналу медицинского центра и/или к другим пациентам, сопровождающихся нецензурной бранью в общественном месте, а равно уничтожением или повреждением имущества медицинского центра (статья 20.1 КоАП РФ «Мелкое хулиганство»);
- Соблюдать Правила поведения в медицинском центре (ст.27 п.3 Федерального закона № 323-ФЗ);
- Бережно относиться к имуществу медицинского центра;
- Выполнять требования пожарной безопасности. В случае возникновения пожара или его признаков (дыма, запаха горения, тления и т.н.) немедленно сообщить об этом дежурному на гардеробе или медицинскому работнику и покинуть помещение.

4. Правила поведения пациентов и их законных представителей в ООО «Медицинский центр «Феникс»

4.1. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористических актов, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- проносить в здания и служебные помещения огнестрельное, травматическое, 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;
- находиться в служебных помещениях без разрешения;
- курить в помещениях медицинского центра и возле здания медицинского центра;
- бросать на пол, в раковины и унитазы вату, салфетки, упаковки, использованные бахилы;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;

- выносить из помещений документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- самовольно забирать медицинскую карту из медицинского центра;
- находиться в помещениях медицинского центра и в медицинских кабинетах в верхней одежде (исключение составляет зона возле гардероба), грязной обуви, без бахил;
- грубить персоналу медицинского центра или иным лицам, находящимися в медицинском центре, либо выяснять отношения с ними в присутствии других;
- использовать видеокамеру мобильного телефона в холлах медицинского центра, видеокамеру и диктофон во время приёма врача без предупреждения;

4.2. При некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в проведении медицинского осмотра (кроме экстренных случаев).

4.3. Нахождение сопровождающих кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.4. Пациент обязан соблюдать правила личной гигиены.

4.5. Во время эпидемии ОРВИ использовать индивидуальные средства защиты: маски, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

4.6. Накануне инвазивного вмешательства пациент обязан подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.

4.7. Пациент вправе получить от врача, оперирующего хирурга всю интересующую его информацию о предполагаемом обследовании, лечении и/или хирургическом вмешательстве.

4.8. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры медицинского центра.

4.9. Персонал имеет право удалить пациента из медицинского центра в случае несоблюдения им изложенных правил поведения.

5. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и медицинским центром

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

5.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию или к дежурному администратору согласно графику приема граждан или обратиться к администрации центра в письменном виде. Разногласия по вопросу качества оказания медицинских услуг решаются врачебной комиссией.

5.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

5.4. 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.

5.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляется 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 должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.7. Письменное обращение, поступившее в администрацию медицинского центра, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

5.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию медицинского центра, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении;

5.9. Споры, возникшие между пациентом и медицинском центре, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5.10. Защита прав потребителей осуществляется судом в соответствии со ст. 17. Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

5.11. Защита прав пациента осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

6. Соблюдение врачебной тайны и порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

6.1. Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

6.2. Врачам и всему персоналу медицинского центра запрещается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

6.3. С письменного согласия пациента или его законного представителя допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам в целях медицинского обследования и лечения пациента и в иных целях.

6.4. Пациент медицинского центра имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в медицинском центре информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

6.5. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту по его письменному запросу. В отношении лиц, не достигших возраста пятнадцати лет, а так же несовершеннолетним в возрасте старше пятнадцати лет или больным наркоманией несовершеннолетним в возрасте старше шестнадцати лет или лиц, признанным в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законным представителям.

6.6. Информацию о состоянии здоровья медицинского центра не предоставляет пациенту против его воли.

6.7. 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.

6.8. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

6.9. Письменная информация о состоянии здоровья гражданина предоставляется ему или его законному представителю в течение 15 дней со дня поступления личного письменного заявления гражданина или его законного представителя.

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

7. Время работы ООО «Медицинский центр «Феникс»

7.1. Расписание работы филиалов и врачей Медицинского центра утверждается Директором ООО «Медицинский центр «Феникс», публикуется на сайте медицинского центра и предоставляется пациентам без ограничений по первой просьбе.

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

8.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Положением об оказании платных услуг медицинского центра.

8.2. Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг.

8.3. Информация о предоставлении платных медицинских услуг находится в регистратуре и на сайте медицинского центра.

9. Ответственность пациента за нарушение настоящих Правил

9.1. При несоблюдении пациентом или посетителем Правил внутреннего распорядка в медицинском центре, ведущем к нарушению лечебно-охранительного, санитарно-эпидемиологического режимов, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории организации, причинение морального вреда работникам организации, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу медицинского центра, к пациенту могут быть применены меры воздействия в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.2. При несоблюдении пациентом Правил внутреннего распорядка медицинский центр вправе расторгнуть договор на предоставление платных медицинских услуг и отказать пациенту в дальнейшем предоставлении медицинских услуг, в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

9.3. Пациент несет ответственность за несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.