

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ ООО «МЕДИЦИНСКИЙ ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР»

Настоящие Правила поведения пациентов в клинике «Медицинский Диагностический Центр», утверждены Генеральным директором Герасименко И.В. Протокол № 03ППП/01 от 19.05.2014г.

1. Общие положения:

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с ФЗ РФ № 323-ФЗ от 21.11.11 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», ФЗ № 326-ФЗ от 29.11.10 г. «Об обязательном медицинском страховании граждан в РФ», Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и иными нормативными актами.

1.2. Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в ООО «Медицинский Диагностический Центр» (далее – Клиника) при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребностей в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении Клиники, а также работников Клиники. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

1.3. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде Клиники у входа, на сайте Клиники в сети «Интернет» www.mdckrasno.ru.

2. Основные понятия:

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

2.1. Медицинская услуга – медицинское вмешательство или комплекс вмешательств, которые направлены на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию (п.4 ст.2 Федерального Закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

2.2 Медицинская помощь – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

2.3. Пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

2.4. Посетителем Клиники признается любое физическое лицо, временно находящееся в помещении Клиники, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Клиника не является местом работы.

2.5. Несовершеннолетние лица в возрасте до 18 лет могут находиться в помещениях Клиники только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).

2.6. Лечащий врач – врач, оказывающий медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в ООО «Медицинский Диагностический Центр», расположенному по адресу: Московская область, г. Красноармейск, ул. Комсомольская, д. 4, корп.1.

3. Права и обязанности пациента:

3.1. Пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию;
- 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, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получения на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов.

3.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Клинике;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- своевременно являться на прием и предупреждать не позднее чем за 12 часов о невозможности явки по уважительной причине;
- являться на лечение и осмотры в установленное и согласованное с врачом время;

- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- подписать информированное согласие на медицинское вмешательство;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников ООО «Медицинский Диагностический Центр»;
- соблюдать установленный порядок деятельности Клиники и нормы поведения в общественных местах;
- посещать Клинику и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы (время работы Клиники с понедельника по пятницу 08:00 до 20:00, в субботу, воскресенье с 09:00 до 17:00; время работы процедурного кабинета в будние дни с 08:00 до 17:00, в субботу, воскресенье с 09:00 до 16:00);
- при входе в помещение ООО «Медицинский Диагностический Центр» обязательно надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Клиники;
- бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники.

3.3. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Клиники, пациентов и посетителей в помещениях Клиники, запрещается:

- проносить в помещения Клиники 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 Клиники без разрешения;
- курить на крыльце, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Клиники;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов (за исключением рекламных буклетов);
- размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации Клиники;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;
- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;
- запрещается доступ в помещения Клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из помещений Клиники дежурным администратором и/или сотрудниками правоохранительных органов.

4. Лечащий врач

4.1. Лечащий врач:

- организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента;
- предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- при необходимости направляет пациента на консультации к врачам-специалистам;
- при необходимости созывает консилиум врачей.

4.2. Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.

4.3. Лечащий врач по согласованию с руководством Клиники (главным врачом Клиники) может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований.

5. Ответственность за нарушение настоящих Правил:

5.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

5.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в помещениях Клиники, неисполнение законных требований работников Клиники, причинение морального вреда работникам Клиники, причинение вреда деловой

репутации Клиники, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

5.3. Посещение Клиники осуществляется по предварительной записи по телефону 8 800 770 07 44 или через доверенное лицо. Через интернет можно оставить заявку на сайте Клиники, администраторы свяжутся с вами в ближайшее время для уточнения даты и времени приема.

5.4. Вне очереди медицинская помощь оказывается при угрозе жизни пациента. Без записи медицинская помощь оказывается при наличии свободного времени у врача.

5.5. Врачи ведут прием пациентов по сменному графику. Прием анализов в процедурном кабинете осуществляется ежедневно, в порядке живой очереди с 08:00 до 11:00 строго натошак (по показаниям).

5.6. Получение анализов осуществляется лично при наличии документа, удостоверяющего личность гражданина. Для получения результатов анализов другим лицом требуется письменное заявление пациента с указанием Ф.И.О. и паспортных данных доверенного лица.

5.7. В случае если пациентом указан его электронный адрес для доставки результатов анализов по средствам электронной связи (не защищенные и открытые источники передачи информации) Клиника снимает с себя всякого рода ответственность за надлежащее сохранение информации и врачебной тайны Пациента за подобную пересылку.

5.6. Администрация Клиники не несет ответственность за последствия неправильной парковки Вашего автомобиля.

5.7. При первичном обращении в Клинику желательно явиться за 10-15 минут до назначенного времени приема с паспортом, если какие-либо обстоятельства препятствуют Вашему визиту в Клинику, заблаговременно сообщите об этом Администратору. Необходимо надеть бахилы, снять верхнюю одежду. Не оставлять ценные вещи и деньги в карманах.

5.8. Администратор, после уточнения цели вашего визита, выдаст Вам добровольное информированное согласие на обработку персональных данных. Вам необходимо подписать эти документы после ознакомления. В случае Вашего отказа, администрация Клиники оставляет за собой право отказать вам в оказании медицинской помощи. Медицинская амбулаторная карта хранится в медицинском центре в течение 3 лет. Если в течение 3 лет вы не посещали клинику, при посещении оформляется новая карта. Срок хранения медицинской документации 25 лет. Для получения карты или ее копии необходимо написать заявление, которое будет рассмотрено в течение установленного законом срока.

5.9. Договор на оказание платных медицинских услуг заключается в форме публичной оферты в соответствии с п.1. ст.426 ГК РФ (без письменной формы), однако если одна из Сторон (Пациент-Клиника) изъявит желание на заключение письменной формы, то в этом случае заключается договор на оказание платных медицинских услуг в 2 экземплярах. 1 экземпляр договора на платные медицинские услуги хранится в амбулаторной карте, 2 экземпляр выдается на руки пациенту.

5.10. Паспортная часть амбулаторной карты заполняется администраторами на основании документа (паспорта, водительских прав). После оформления документации администратор пригласит Вас на прием или исследование.

5.11. Просим Вас принять во внимание, что в случаях, когда Ваш врач оказывает неотложную медицинскую помощь, начало Вашего приема может задержаться.

5.12. После проведения консультации (приема врача) Вам будет предложен план обследования и лечения. Перед началом обследования обязательно уточните, есть ли необходимость в специальной подготовке и сроки готовности результатов. Вы можете расспросить врача об альтернативных методах лечения и о том, как может повлиять тот или иной вид лечения на Вашу повседневную жизнь. Вместе с Вашим врачом выберете метод, подходящий как с точки зрения цели обследования и лечения, так и с точки зрения Ваших экономических возможностей. Обращаем Ваше внимание, что нередко постановка точного диагноза является делом не одного дня и требует совместных усилий врачей разных специальностей и пациента.

5.13. При проведении диагностических процедур (исследований) таких как: МРТ, УЗИ, рентгенологических, лабораторных и прочих исследований, проводимых врачами, медицинскими сестрами, Пациенту на руки будут выданы:

- твердая копия исследования (снимок, фотографии и т.п.);
- подробное описание исследования (при необходимости) с параметрами исследования.

Обращаем внимание Пациентов, что после проведения диагностических исследований он может записаться на прием к врачу для проведения консультаций (приема врача) в соответствии с п.5.12. настоящих правил.

5.14. При возникновении спорных вопросов, необходимо обратиться к Администратору, который проводит Вас к Директору. Свои вопросы и пожелания Вы так же можете передать руководству в письменном виде со своими контактными телефонами.

5.15. В целях вашей безопасности в нашей Клинике ведется видеонаблюдение и аудиозапись (на входе, на ресепшн, в холле и коридорах). При необходимости запись может быть передана по запросу в правоохранительные органы, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.16. В случае обнаружения бесхозных вещей, просьба незамедлительно сообщать об этом Администраторам.

5.17. В Клинике используются электронные диагностические приборы, поэтому заранее на время приема, проведения процедур и исследований просим Вас отключить мобильные телефоны в кабинетах Клиники.

Будем рады Вашим пожеланиям по улучшению организации работы нашей Клиники.

**Администрация
Медицинского Диагностического Центра**