



ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«РЭМСИ ДИАГНОСТИКА РУС»

ОГРН 1137847092393

ИНН 7804504071

195267, г. Санкт-Петербург, ул. Ушинского, дом 2, корпус 1, лит.А, пом.19-Н

ПРИКАЗ №

г. Санкт-Петербург

«__» _____ 2018г

**«Об утверждении Правил
внутреннего распорядка для пациентов
в ООО «Рэмси Диагностика Рус»**

В целях оптимизации деятельности в ООО «Рэмси Диагностика Рус» приказываю:

1. Утвердить Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Рэмси Диагностика Рус» (Приложения №1).
2. Руководителям структурных подразделений (отделений) довести настоящий приказ до сведения заинтересованных лиц.
3. Руководителю службы клиентского сервиса (г.Москва), старшему администратору (г.Санкт-Петербург) обеспечить размещение настоящего приказа на информационных стендах в структурных подразделениях.
4. Контроль за исполнением настоящего Приказа оставляю за собой.

Управляющий
ООО «Рэмси Диагностика Рус»

Ледовский А.В.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ
Общества с ограниченной ответственностью
«Рэмси Диагностика Рус»
(ООО «Рэмси Диагностика Рус»)

г. Санкт-Петербург
20 __ г.

ОГЛАВЛЕНИЕ:

Общие положения	4
Порядок обращения пациента в клинику	4
Права и обязанности Пациента	5
Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента	7
Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Медицинским Центром и Пациентом	8

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка ООО «Рэмси Диагностика Рус» (далее «клиника») для пациентов (далее – «Правила») являются локальным организационно-правовым документом, составленным на основе приказа Управляющего директора Клиники в соответствии законодательством РФ. Правила определяют порядок обращения Пациента в Медицинский Центр, правила поведения в Медицинском Центре, а также регламентирует и иные вопросы, возникающие между Пациентом и Клиникой в процессе обследования и лечения.

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

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном модуле в холле клиники в доступном для пациентов месте.

Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте клиники: www.ramsaydiagnostics.ru

1.4. В помещениях клиники запрещается:

- нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- курение в помещениях клиники;
- распитие спиртных напитков; употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением случаев, требующих оказания экстренной и неотложной медицинской помощи;
- пользование служебными телефонами.
- пытаться вынести за пределы здания какое-либо имущество, расходные материалы, медикаменты, которые принадлежат Медицинскому Центру;

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

2.1. ООО «Рэмси Диагностика Рус» является медицинской организацией, оказывающей доврачебную, врачебную и специализированную, медико-санитарную помощь согласно выданной лицензии (№ ЛО-77-01-012452 от 08.06.2016г бессрочно).

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, других состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03 при помощи стационарного телефона (112 или 103 при помощи мобильного телефона).

2.2. Прием Пациентов осуществляется в порядке предварительной записи через администратора-кассира, администратора- оператора Клиники посредством телефонной связи или непосредственно в Клинике.

Телефон для записи: +7(495) 250-03-00.

2.3. При записи на прием (обследование) Пациент должен указать свою фамилию, имя и телефон.

2.4. Пациенту необходимо явиться на прием за 15 – 20 мин до начала исследования для получения медицинской услуги.

2.5. При первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество

(полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес регистрации и фактического места проживания, контактные данные (номер телефона, адрес электронной почты).

2.6. При первичном обращении Пациента в Клинику с пациентом заключается договор на оказание платных медицинских услуг и другая необходимая первичная медицинская документация.

Пациенту необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт).

Для детского населения: паспорт одного из родителей; свидетельство о рождении (для детей до 14 лет); паспорт ребенка в возрасте старше 14 лет.

В случае обслуживания по программе добровольного медицинского страхования пациент предъявляет оригинал полиса добровольного медицинского страхования.

2.7. Пациент должен ознакомиться и подписать Информированное согласие (или отказ) при предоставлении каждой услуги в Клинике, Согласие на обработку и хранение персональных данных Пациента в соответствии со ст. 20 Федерального Закона №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан». Без подписания данных документов клиника не может оказывать медицинские услуги Пациенту.

2.8. Медицинская карта амбулаторного больного являются собственностью Клиники и хранятся в регистратуре Клиники. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет администратором или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Клиники.

2.9. Опозданием на прием (диагностические исследования) считается время в 10 минут. В случае, если время опоздания превышает 10 минут, пациенту предоставляется возможность ожидания приема в ближайшее свободное время.

2.10. Информацию о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием (диагностические исследования), о времени и месте приема граждан руководителем Клиники, пациент может получить у администраторов в устной форме.

2.11. Прием пациентов врачами Клиники проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.

2.12. Клиника может отказаться от выполнения медицинской услуги Пациента в одностороннем порядке при невозможности обеспечить безопасность услуги и (или) возникновении медицинских противопоказаний для осуществления лечебно-диагностических мероприятий при условии наличия у Пациента способности выразить свою волю, отсутствия угрозы для жизни Пациента и неотложности медицинского вмешательства.

2.13. При невозможности прибыть на прием в согласованное время пациент обязуется уведомить Медицинский Центр по телефону в возможно короткие сроки.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1 Главными нормативными правовыми актами, регламентирующими права и обязанности Пациента при получении медицинской помощи, являются:

- Конституция РФ

- Положение Закона РФ №2300-1 "О защите прав потребителей" от 07.02.1992 (с изм. и доп., вступающими в силу с 05.05.2014)

- Федеральный Закон Российской Федерации от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

3.2. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

3.2.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников Медицинского Центра и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи.

3.2.2. В доступной для него форме Пациент может получить информацию о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях. Вышеуказанная информация предоставляется Пациенту врачом Медицинского центра, непосредственно участвующего в оказании ему медицинской помощи.

3.2.3. Все диагностические и лечебные мероприятия осуществляются только с дачи Пациентом информированного добровольного согласия за исключением случаев, предусмотренных статьей 20 "Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации".

3.2.4. Пациент имеет право отказаться от диагностической или лечебной процедуры, а также потребовать их прекращения. В этом случае отказ от вышеуказанных процедур с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации.

3.2.5. Важным является то, что отказ Пациента от диагностики или лечения может повлиять на правильность установленного диагноза, послужить причиной снижения эффективности или полной неэффективности проведенного лечения, привести к осложнениям и ухудшениям патологического процесса.

3.2.6. Вся информация, содержащаяся в медицинских документах Пациента, составляет врачебную тайну. Клиника подтверждает конфиденциальность персональных данных пациента, используемых в медицинских информационных системах. Пациент может запретить передавать свою медицинскую информацию, в том числе и своим родственникам, кроме случаев, предусмотренных законодательством РФ.

3.2.7. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших возраста, установленного в части 2 статьи 54 Федерального закона от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ, и граждан, признанных в установленном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

3.3. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы клиники;
- соблюдать правила внутреннего распорядка клиники для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (перед входом в лечебные кабинеты клиники надевать бахилы, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- ознакомиться и подписать Информированное согласие (или отказ) при предоставлении каждой услуги в Клинике, Согласие на обработку и хранение персональных данных Пациента в соответствие со ст. 20 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан». Также Пациенту необходимо заполнить Анкету.
- 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; бережно относиться к имуществу клиники;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу; соблюдать правила запрета курения в общественных местах;
- не употреблять спиртные напитки за сутки до посещения и в день посещения Медицинского Центра, соблюдать правила запрета распития спиртных напитков и нахождение в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;

3.4. Более подробно права и обязанности Медицинского Центра и Пациента по отношению друг к другу в процессе оказания и получения медицинской помощи соответственно изложены в Договоре на оказание платных услуг.

3.5. За нарушение настоящих правил, пациенту может быть отказано в предоставлении медицинской помощи, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих. 3.6. Нарушением считается:

- грубое или неуважительное отношение к персоналу;
- неявка или несвоевременная явка (опоздание более 10 минут) на прием к врачу или на процедуру;
- несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- самовольное оставление клиники до завершения курса лечения;
- одновременное лечение в другой клинике без ведома и разрешения (согласования) с лечащим врачом;

4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

4.1. Согласно Федеральному Закону РФ от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» ст. 13, информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или медицинским работником, непосредственно оказывающего медицинскую помощь.

Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, только с письменного разрешения пациента.

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 КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ МЕДИЦИНСКИМ ЦЕНТРОМ И ПАЦИЕНТОМ

(Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом РФ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.06. №59-ФЗ.)

5.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию клиники устно или обратиться в письменном виде.

Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений или направлена на сайт Медицинского Центра в электронном виде (обращение в личном кабинете, «письмо директору»).

Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту необходимо оставить номер контактного телефона, адрес для направления почтовой корреспонденции.

Письменное обращение, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

5.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 10 дней с момента её получения Медицинским Центром.

Письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время. На претензию (жалобу), размещенную на сайте Медицинского Центра, ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

5.3. При личном приеме Пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема 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.

5.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, Пациенту дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.