

## **ПРАВИЛА**

### **внутреннего распорядка для пациентов и посетителей медицинского центра Общества с ограниченной ответственностью «ГАРМОНИЯ МЕД»**

Соблюдение этих правил поможет пациенту удобно и эффективно взаимодействовать с медицинским центром.

#### **1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей (далее - Правила) медицинского центра ООО «ГАРМОНИЯ МЕД» разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации в целях реализации предусмотренных законом прав и законных интересов пациента и создания наиболее благоприятных возможностей оказания своевременной медицинской помощи надлежащего качества.

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и посетителей, а также третьих лиц, обратившихся в медицинский центр с целью получения медицинской помощи.

1.3. Ознакомление с условиями настоящих Правил осуществляется путём размещения их в общедоступных для ознакомления местах и на сайте медицинского центра.

#### **2. Порядок обращения пациентов в медицинский центр.**

##### **Условия оказания медицинской помощи.**

2.1. Медицинский центр ООО «ГАРМОНИЯ МЕД» является организацией, оказывающей медицинскую помощь для граждан на платной основе. Медицинские услуги предоставляются в дни и часы, установленные администрацией.

2.2. Организация предварительной записи пациентов на прием, консультацию, обследование к врачам медицинского центра осуществляется:

2.2.1. при непосредственном личном обращении;

2.2.2. по телефонам: +7 (978) 833-01-11; +7 (978) 524-22-81;

2.2.3. на сайте медицинского центра.

2.3. При первичном обращении в ООО «ГАРМОНИЯ МЕД» для получения медицинской помощи пациенту (его законному представителю) необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность.

2.4. Прием пациентов в возрасте до 15 лет осуществляется с письменного согласия родителя или иного законного представителя и в его присутствии.

2.5. При первичном обращении пациента оформляется договор об оказании платных медицинских услуг, первичная медицинская документация, в том числе медицинская карта, которая является основным медицинским документом долгосрочного ведения, имеющим юридически значимую силу и носящим служебный характер.

2.6. Медицинская карта является собственностью медицинского центра, на руки пациенту не выдается, а доставляется в кабинет врача администратором.

2.7. Пациент ожидает время приема в холле, в кабинет проходит только по приглашению медицинской сестры или врача.

2.8. При состоянии здоровья гражданина, требующем оказания медицинской помощи в экстренной форме, при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента, осмотр пациента и лечебные мероприятия осуществляются незамедлительно врачом, к которому он обратился.

2.9. Лечащий врач медицинского центра:

- осуществляет своевременное и квалифицированное обследование и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, при необходимости направляет на консультации к врачам-специалистам;

- может отказаться по согласованию с главным врачом от наблюдения за пациентом и его лечением, если отказ непосредственно не угрожает жизни самого пациента или здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом врачебных предписаний или настоящих Правил.

В этом случае предпринимаются все меры для замены лечащего врача.

2.10. Пациент (или его законный представитель) при обращении к лечащему врачу обязан сообщить всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий; проинформировать о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакций и противопоказаний.

2.11. После разъяснения медицинского работника пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи и неотъемлемой частью медицинской карты и договора об оказании платных медицинских услуг.

2.12. Пациент (или его законный представитель) обязан ознакомиться с рекомендованным планом лечения и при согласии с ним добросовестно содействовать его исполнению.

2.13 В случае изменения состояния здоровья в процессе диагностики и лечения пациент (или его законный представитель) немедленно информирует об этом лечащего врача.

2.14. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

2.15. В случае необходимости пациент может быть направлен в другую медицинскую организацию для проведения специальных исследований, процедур или операций.

2.16. Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в оказании медицинской помощи в экстренной форме, осуществляется после их предварительного осмотра врачом.

2.17. Диагностические и консультативные заключения других медицинских учреждений обязательно принимаются во внимание, но не могут служить основой для выдачи каких либо видов заключений специалистами медицинского центра, назначения плана лечения, получения рекомендаций врача и проведения медицинских манипуляций.

2.18. Получение заключений и рекомендаций специалистов медицинского центра, назначение плана лечения, проведение медицинских манипуляций или других дополнительных услуг возможно только после консультации врача медицинского центра ООО «ГАРМОНИЯ МЕД» или прохождения обследования в медицинском центре ООО «ГАРМОНИЯ МЕД».

### **3. Правила поведения пациентов и посетителей в медицинском центре**

3.1. Объём прав и обязанностей пациентов определяется в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об охране здоровья граждан Российской Федерации».

3.2. При обращении за медицинской помощью 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 медицинском центре в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- выбор лечащего врача;
- перевод к другому лечащему врачу по согласованию с руководством медицинского центра при наличии согласия другого врача;
- добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к руководству медицинского центра;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведениях, полученных при обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- получение в доступной 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 стоимости медицинской помощи.

### 3.3. Пациент обязан:

- представлять медицинскому работнику ООО «ГАРМОНИЯ МЕД», 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, известных ему аллергических реакциях;

- своевременно выполнять все предписания лечащего врача, соблюдать режим лечения;

- соблюдать установленный порядок деятельности медицинского центра и настоящие Правила;

- надлежащим образом выполнять обязательства, принятые им согласно условий Договора на оказание платных медицинских услуг;

### 3.4. Пациенты и посетители на территории и в помещениях медицинского центра обязаны:

- соблюдать нормы поведения в общественных местах;

- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанными, доброжелательными;

- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников медицинской организации;

- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очерёдность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- посещать медицинский центр в соответствии с установленным режимом и графиком его работы;

- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях медицинского центра;

- соблюдать санитарно-эпидемиологический режим;

- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам.

3.5. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- проносить в помещения медицинского центра 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 медицинской организации;

- употреблять пищу у входа, в коридорах и других помещениях;

- нарушать правила запрета курения в медицинских учреждениях;

- оставлять малолетних детей без присмотра;

- выносить из помещений медицинского центра документы, полученные для ознакомления;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;

- размещать в помещениях медицинского центра объявления и рекламную продукцию без разрешения администрации;

- находиться в помещениях медицинского центра в коммерческих целях;

- нарушать санитарно-гигиенические нормы;

- оставлять без присмотра личные вещи;

- пользоваться служебным телефоном;

- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении, в агрессивном поведении;

- посещать медицинский центр с домашними животными, птицами;

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;

- высказывать идеи националистического характера, сеять рознь среди посетителей.

- выражаться нецензурной бранью, проявлять любую форму агрессии, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам медицинской организации, громко и вызывающе

выражать явное недовольство услугами, обслуживанием. Все претензии излагаются пациентами (посетителями) только в письменной форме;

- вести фото-, аудио-, видеофиксацию без согласования с администрацией;
- портить имущество медицинского центра.

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

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной и понятной форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом.

4.2. Информация 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.

4.3. Информация о состоянии здоровья пациента не может быть предоставлена против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация сообщается в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников, если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

4.4. 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.

4.5. Информация, содержащаяся в медицинской карте, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

#### **5. Режим и график работы медицинского центра**

5.1. График работы медицинского центра и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка ООО «ГАРМОНИЯ МЕД» с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации. Режим работы медицинского центра определяет время начала и окончания рабочего дня, а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов.

5.2. График (индивидуальные нормы нагрузки персонала) и режим работы утверждаются директором медицинского центра.

5.3. Прием пациентов осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать у администраторов, а также на информационном стенде, на сайте медицинского центра.

#### **6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (или его законным представителем) и медицинским центром**

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

6.2. В случае возникновения претензий, конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу, директору или обратиться к администрации медицинского центра в письменном виде.

6.3. При личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал «Регистрации обращений граждан».

6.4. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия заинтересованного лица, может быть дан в устной форме в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале «Регистрации обращений граждан». В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.5. Письменное обращение гражданина, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Регистрация письменных обращений производится в соответствующем журнале.

6.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (желательно полностью), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии). 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.

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

## **7. Ответственность за нарушение правил**

7.1. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и 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.

7.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники медицинского центра вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

7.3. В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в объёме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из помещений сотрудниками медицинского центра, а в случаях неисполнения их требования сотрудниками правоохранительных органов.

7.4. Неуважение к сотрудникам медицинского центра, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в помещениях, на территории, причинение вреда персоналу, а также материального ущерба имуществу медицинского центра, влекут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.