



**ИНСТИТУТ  
ДВИЖЕНИЯ**

## **Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг**

### **1. Общие положения.**

1.1. Правила внутреннего распорядка ООО «МЦ «Столица» (далее Медицинский центр) для пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с Конституцией РФ, Гражданским Кодексом РФ, Федеральным законом РФ от 21 ноября 2011 г. № 3223-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300 «О защите прав потребителей», нормативными правовыми актами, поведение пациента в Медицинском центре, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Медицинским центром.

1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами, распоряжениями генерального директора Медицинского центра и иными локальными нормативными актами.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в организацию или ее структурное подразделение, 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 должны находиться в доступном для пациентов месте (на информационном стенде, на сайте), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешены в организации на видном месте.

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

2.1. Запись на первичный прием/консультацию/обследование осуществляется одним из следующих способов:

- личным обращением в регистратуру медицинского центра;
- с использованием телефонного обращения в медицинский центр;
- через сайт Медицинской организации [indvigo.ru](http://indvigo.ru);
- через официальные социальные сети Медицинского центра в ВКонтакте.

В регистратуре 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 по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт);
- серия и номер паспорта;
- согласие на обработку персональных данных;
- информированное согласие на медицинскую помощь;
- согласие на платные услуги;
- договор на оказание платных медицинских услуг.

Медицинская карта пациента является собственностью медицинского центра и хранится в регистратуре.

Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет администратором.

Пациент при первичном обращении в медицинский центр (по предварительной записи или без) обращается в регистратуру, где в компьютерную базу заносятся следующие сведения о пациенте:

- фамилия, имя, отчество (полностью);
- дата рождения (число, месяц, год);
- адрес по данным регистрации на основании документа, удостоверяющего личность (паспорт, свидетельство о регистрации, вид на жительство);
- серия, номер паспорта (свидетельства о рождении, вид на жительство);
- номер телефона;
- адрес электронной почты (при наличии);
- договор на оказание платных медицинских услуг.

2.2. Первичный прием/консультация/обследование оказываются по времени записи пациента. Возможно ожидание приема. Время ожидания не должно превышать тридцати минут с момента, назначенного пациенту, за исключением случаев, когда медицинский работник участвует в оказании экстренной/неотложной помощи другому пациенту.

Администратор медицинского центра производит запись с учетом пожеланий гражданина в соответствии с расписанием приема врача.

2.3. Прием пациентов ведётся по адресу: 167000, Республика Коми, г. Сыктывкар, улица Куратова, 73/2.

2.3.1. Прием пациентов осуществляется с понедельника по субботу с 8:00 до 20:00, в воскресенье с 9:00 до 15:00 часов.

2.4. Пациент предупрежден, что в целях безопасности в помещении центра ведется видеонаблюдение.

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

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Законом Российской Федерации; Основ Законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан.

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;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- 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 учреждения здравоохранения, 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.

3.2. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы организации;
- соблюдать правила внутреннего распорядка потребителей услуг;

- соблюдать правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к 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;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу организации;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- соблюдать правила запрета курения в медицинском учреждении и на прилегающей территории.
- Запрещается приходить в центр в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения.
- Запрещается вести фото и видеосъемку специалистов Медицинского центра. В случае отказа выключить камеру, сотрудник может отказать в продолжении приема/обследования/процедуры.

3.2.1. В случаях нарушения настоящих правил, не этичного поведения, создание угрозы жизни и здоровью персоналу и пациентам центра администрация оставляет за собой право отказать пациенту в приёме.

#### **4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и медицинской организацией.**

4.1. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с обращением (жалобой) непосредственно к руководителю или иному должностному лицу организации здравоохранения, в которой ему оказывается медицинская помощь.

4.2. Обращение (жалоба) подается в письменном или электронном виде:

первый экземпляр – генеральному директору «МЦ «Столица» Кончицу Сергею Викторовичу (телефон: 8(8212) 400-888, e-mail: konchits@indvigo.ru), второй экземпляр остается на руках у подающего жалобу. При этом следует получить подпись принявшего сотрудника (администратора или менеджера по продажам) с указанием входящего номера, даты. Обращение (жалоба) должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства, контактный телефон. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.

4.3. Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством Российской Федерации. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган – Министерство здравоохранения Республики Коми, 167981, г. Сыктывкар, ул. Ленина, 73, тел.: 8(8212) 284-000, 8(8212) 284-002, факс: 8(8212)

284-004, 8(8212) 284-005, e-mail: mz@minzdrav.rkomi.ru, или суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.4. Письменное обращение, поступившее от пациента, рассматривается в течение 10 рабочих дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.5. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Медицинского центра, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

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

5.2. 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.

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

5.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

## **6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.**

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

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы.

6.3. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

6.4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца.

## **7. График работы Медицинского центра и его должностных лиц.**

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

7.2. Режим работы Медицинского центра и ее 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.

7.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются должностными лицами в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения.