

Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг

1. Общие положения.

1.1. Правила внутреннего распорядка ООО «ИНСТИТУТ ДВИЖЕНИЯ» (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;
- 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, Октябрьский проспект, 164, Куратова 73/2

2.3.1. Прием пациентов осуществляется на Октябрьском проспекте, 164: по будням с 8:00 до 21:00, в сб с 9:00 до 17:00 часов, вск с 9:00 до 15:00; на Куратова 73/2: с пн по сб с 8:00 до 20:00, вск с 9:00 до 15:00.

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.

Правила техники безопасности при посещении зале кинезиотерапии, ЛФК и сауны.

- Приступать к занятиям в тренажерном зале можно только после ознакомления с настоящими правилами техники безопасности.
- Занятия в залах ЛФК и кинезиотерапии разрешены только при соблюдении пациентом правил личной гигиены, в чистой спортивной обуви с нескользящей подошвой, рекомендуется использовать удобную закрытую обувь с резиновой подошвой и удобную спортивную одежду. Запрещается использовать обувь на высоких каблуках, с кожаной подошвой, с шипами, тренироваться босиком или в открытой обуви.
- Рекомендуется снять с себя предметы, представляющие опасность при занятиях в тренажерном зале (часы, висячие серьги и т.п.), убрать из карманов колющие и другие посторонние предметы.
- Все упражнения в тренажерном зале выполняются только под непосредственным руководством и наблюдением инструктора-методиста.
- С отягощениями следует обращаться предельно аккуратно. Все упражнения должны выполняться плавно, без рывков.

- Запрещается брать гантели влажными или потными руками. Это может привести к выскальзыванию отягощения из рук и его падению.
- Не допускается перегрузка тренажерных устройств сверх нормы дополнительным навешиванием грузов.
- Передвигаться по залу необходимо не торопясь, не заходя в рабочую зону других занимающихся. Запрещается бегать, прыгать, либо отвлекать внимание занимающихся иными способами.
- Запрещается работа на неисправных тренажерах. В случае обнаружения неисправностей (надрыв троса, механические повреждения) необходимо сообщить об этом инструктору-методисту.
- При поломке или порче спортивного инвентаря необходимо прекратить занятия и сообщить об этом инструктору-методисту. Занятия продолжать только после устранения неисправностей или замены спортивного оборудования (инвентаря).
- Запрещается приступать к занятиям в зале при незаживших травмах и общем недомогании. При наступлении плохого самочувствия во время занятий необходимо прекратить тренировку и сообщить об этом инструктору-методисту.
- Запрещается прикасаться к движущимся частям блочных устройств, использовать тренажеры и инвентарь не по назначению.
- Упражнения со свободными весами необходимо выполнять на расстоянии не менее 1,5-2 метров от стекла и зеркал.
- Запрещается находиться в зале кинезиотерапии в состоянии алкогольного либо наркотического опьянения.
- Необходимо следить, чтобы длинные и свободные детали одежды, шнурки, полотенца не попадали на движущиеся части тренажеров.
- В начале тренировки на беговой дорожке необходимо установить минимальную скорость и начинать тренировку после того, как лента пришла в движение. Нельзя сходить с тренажера до полной остановки ленты.
- Прием и хранение пищи в зонах, предназначенных для тренировок, запрещен.

Правила и техника безопасности при посещении сауны

Высота и планировка помещений имеет ограничения, поэтому перед входом в сауну/парную ознакомиться с размещением источников повышенной опасности: печь, камни, места выхода пара, датчики и/или иное оборудование системы пожаротушения, осветительные приборы, декоративные элементы и т.д. (далее по тексту пункта «источники повышенной опасности») и при входе в помещение надо остановиться, осмотреться и определить места нахождения на полу, под лавками, на стенах, на потолке и т.д. источников повышенной опасности;

Запрещается:

- пользоваться во время острых или хронических заболеваний, а также с повышенной температурой тела;
- использовать украшения и/или предметов одежды с металлическими частями, которые могут нагреться под воздействием тепла и обжечь тело;
- находиться в непосредственной близости с источниками повышенной опасности, оставлять какие-либо предметы, обувь и/или одежду в помещении и рядом с источниками повышенной опасности;
- располагаться на лавках/скамьях/лежанках в обуви/тапочках;
- при наличии наращенных волос, т.к. воздействие высоких температур повреждает основы капсульного крепежа и/или иного соединительного элемента, а также снижает срок их эксплуатации.

Для исключения перегрева головы:

- перед посещением не мыть голову; использовать индивидуальный головной убор,

изготовленный из валеной шерсти или аналогичных материалов, или полотенце; использовать лавки/скамьи/лежанки только для того, чтобы на них сидеть и/или лежать; поднимаясь, садясь, ложась на лавку/скамью/лежанку или покидая их, убедитесь, что Вам ничего не мешает, и Вы никакой частью тела не коснетесь/заденете источники повышенной опасности, стены, потолок и т.д., не помешаете другим посетителям;

- войдя в сауну, сядьте или лягте на самую нижнюю полку, чтобы постепенно привыкнуть к температуре. Чем выше Вы находитесь, тем выше температура и горячее пар. Не разговаривайте. Дышите медленно через нос, а не через рот! Если горячо дышать, прикройте нос ладонями. Если Вы лежите, то примите положение сидя, посидите 1-2 минуты, затем покиньте сауну.

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 приеме.

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 «ИНСТИТУТ ДВИЖЕНИЯ» 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.