

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

лиц, обратившихся за медицинской помощью в Центр Современной Косметологии
«МаксМедгрупп», ООО «Оренбургский Терем».

Утверждены

Директором

Центр Современной Косметологии «МаксМедгрупп»

05.02.2015 года

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка - организационно-правовой документ для лиц, обратившихся за медицинской помощью (получения платных медицинских услуг) в Центр Современной Косметологии «МаксМедгрупп», разработанный в соответствии с требованиями:

- Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";
- Федерального закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей";
- Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных"
- Постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006 г. "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", а также других нормативно-правовых актов, регламентирующих оказание медицинских услуг в Российской Федерации.

1.2. Правила внутреннего распорядка Центр Современной Косметологии «МаксМедгрупп», определяют порядок обращения за медицинской помощью в Центр, права и обязанности, правила поведения в Центре лиц, обратившихся за медицинской помощью, сопровождающих и (или) представляющих интересы указанных лиц, а также решения иных вопросов, возникающих между пациентом (его представителями) и Центром.

1.3. Правила распространяются:

- на всех пациентов, проходящих обследование и (или) лечение в Центре;

- сопровождающих или представляющих их интересы граждан, посещающих Центр;

- персонал,

и обязательны для исполнения.

1.4. Правила призваны обеспечить реализацию прав пациентов, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, создание условий для оказания в Центре качественной медицинской помощи.

1.5. Правила внутреннего распорядка включают:

- порядок обращения граждан в Центр;
- права и обязанности лиц, обратившихся за медицинской помощью;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Центром и пациентом

(его представителями);

- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или представляющим его интересы лицам;
- график работы Центра и его должностных лиц;
- информацию о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания.

1.6. С правилами внутреннего распорядка Центра его персонал (в лице администраторов) обязан ознакомить всех обратившихся за медицинской помощью лиц (их законных представителей) в устной форме при оформлении Договора.

1.7. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном действующим законодательством порядке доверенность на право представлять интересы пациента. Законными представителями несовершеннолетних пациентов являются их родители (опекуны).

1.8. Правила внутреннего распорядка для пациентов, их родственников и представляющих интересы лиц размещаются на информационном стенде в доступном для ознакомления месте в помещении Центра, а также на официальном сайте в сети Интернет по адресу www.maxmed-grupp.ru.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ В ЦЕНТР

2.1. В Центре оказывается амбулаторная медицинская помощь в соответствии с имеющейся у Центра Современной Косметологии «МаксМедГрупп» лицензией на право осуществления медицинской деятельности.

2.2. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление и т.п. и в других случаях при наличии угрозы жизни или здоровью) медицинский персонал Центра обязан вызвать к обратившемуся пациенту бригаду скорой медицинской помощи. В случае

обращения граждан по экстренным показаниям, персонал Центра направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.

2.3. В случае обращения в Центр пациентов, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, персонал обязан передать сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.4. В случае обращения в Центр пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациент направляется в инфекционное медицинское учреждение.

2.5. При необходимости или желании получения медицинской помощи по косметологии в условиях Центра пациенту, его родственникам или представляющим интересы лицам необходимо обратиться в регистратуру, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к специалистам.

Режим работы Центра- с понедельника по пятницу с 10.00 до 20.00 часов, в субботу с 10.00 до 18.00.

2.6. Прием пациентов специалистами проводится согласно расписанию приема, формируемому, как правило, не позднее, чем за 5 (пять) рабочих дней. Любой специалист вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.

2.7. Предварительная запись пациента на прием ко всем без исключения специалистам является обязательной и осуществляется посредством:

- личного обращения в регистратуру;
- звонка по телефону регистратуры +7(3532)779422, +7(3532)227794;

2.8. При записи на прием пациент или его законный представитель должен указать свои фамилию, имя и отчество, а также номер контактного телефона для осуществления оперативной связи.

2.9. При посещении Центра пациентам, их представителям и родственникам рекомендуется пользоваться одноразовыми бахилами или сменной обувью, верхнюю одежду оставлять в гардеробе. Вход в верхней одежде во все медицинские кабинеты запрещен.

2.10. При обращении за медицинской помощью в Центр оформляется медицинская карта, для чего пациент, его родственники или законные представители должны сообщить паспортные данные пациента.

2.11. Медицинская карта пациента является собственностью Центра и хранится в регистратуре.

2.12. Пациент записывается на прием к специалисту с учетом графика его работы и желания пациента.

2.13. При непредвиденном отсутствии специалиста и других чрезвычайных обстоятельствах администратор Центра предупреждает об этом пациента заранее, но не позднее, чем за пять часов до назначенного времени приема.

2.14. Пациент может войти в кабинет специалиста только по его приглашению. Входить в кабинеты без приглашения категорически запрещается.

2.15. Администратор Центра, от имени Центра Современной Косметологии «МаксмедГрупп», ООО «Оренбургский Терем» заключает с пациентом письменный договор на оказание услуг по форме, утвержденной директором. Внесение изменений в договор после его подписания возможно только по обоюдному согласию сторон и должно быть оформлено в виде подписанного пациентом или его законным представителем и уполномоченным лицом Центра приложения к договору.

2.16. При заключении договора администратор Центра действует в качестве представителя Центра Современной Косметологии «МаксмедГрупп», ООО «Оренбургский Терем». Для заключения договора пациент сообщает свои персональные данные: Ф.И.О., возраст, адрес места жительства и контактный телефон, а также паспортные данные.

2.17. Центра Современной Косметологии «МаксмедГрупп», ООО «Оренбургский Терем» осуществляет обработку персональных данных пациента в целях исполнения заключенного с ним договора. Центр обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

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

- уважительное и гуманное отношение со стороны работников Центра и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации специалиста(ов) и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
- выбор врача, с учетом его согласия;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с действующим законодательством;
- отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- обращение с жалобой к должностным лицам Центра, а также в контролирующие и (или) надзирающие органы или в суд;
- сохранение работниками Центра 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 действующим законодательством;
- 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.

3.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;
- соблюдать режим работы Центра;
- соблюдать правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать правила запрета курения в общественных местах и медицинских учреждениях и организациях;
- при невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязан уведомить администраторов Центра по телефону не позднее пяти часов до назначенного времени приема врачей - соблюдать настоящие правила внутреннего распорядка Центра для пациентов (ст.27 п.3 федерального закона №323-ФЗ).

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В ЦЕНТРЕ

4.1. Категорически запрещается:

- курить в любых помещениях Центра;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- грубить персоналу или иным лицам, находящимся в Центре, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
- при некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, администрация имеет право отказать пациенту в оказании медицинских услуг (кроме экстренных случаев, а также ситуаций, сопровождаемых угрозой жизни пациента и здоровью окружающих);
- нахождение сопровождающих, кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с согласия пациента и разрешения специалиста, а также при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.2. В помещениях Центра необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные

средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся при входе. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещается.

4.3. Соблюдать правила личной гигиены.

4.4. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

4.5. Накануне любого медицинского вмешательства в соответствии с действующим законодательством пациент обязан подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.

4.6. Пациент вправе получить от специалиста всю интересующую его информацию о предполагаемом обследовании и лечении.

4.7. Пациент обязан незамедлительно известить специалиста (лечащего врача, консультанта) об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача (консультанта) данную информацию необходимо предоставить администратору Центра.

4.8. Персонал Центра имеет право удалить пациента из помещения Центра в случае несоблюдения вышеизложенных правил поведения.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ЦЕНТРОМ И ПАЦИЕНТОМ

5.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обратиться с претензией (жалобой), которая подается через регистратуру и передается на рассмотрение главному врачу. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона или адрес электронной почты.

5.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 10 дней с момента её получения сотрудниками Центра. На претензию (жалобу) ответ 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), поступившую в электронном виде, ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

5.3. Не получив ответа на претензию (жалобу) в десятидневный срок либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие (надзирающие) органы либо в суд.

6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей

требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, консультантом или иными должностными лицами Центра. 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.

6.2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

6.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

7.1. Порядок выдачи справок, а также выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

7.2. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты.

7.3. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов.

7.4. На основании письменного заявления пациента на имя главного врача Центра ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.

8. ГРАФИК РАБОТЫ ЦЕНТРА И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

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

8.2. Режим работы Центра и его должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня, а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, а также рабочее время должностных лиц.

8.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются директором Центра в соответствии с типовыми должностными инструкциями. График и режим работы утверждаются директором Центра.

9. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРЕЧНЕ ВИДОВ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДКЕ ИХ

ОКАЗАНИЯ

9.2. Все медицинские услуги в Центре предоставляются платно, согласно утвержденному прейскуранту.

9.3. Все медицинские услуги в Центре оказываются в соответствии с требованиями Постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006 г. "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", а также других нормативно-правовых актов, регламентирующих оказание медицинских услуг в Российской Федерации.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Отношения между Центром и пациентом (его законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентируются действующим законодательством Российской Федерации.

10.2. Пациентам, их представителям, родственникам, нарушившим данные правила внутреннего распорядка, по решению администрации Центра, может быть отказано в предоставлении платных медицинских услуг в Центре Современной Косметологии «МаксмедГрупп».