

Утверждаю
Исполнительный директор
Филиала ООО «МЕДИС» в г. Усинске
Нагорная Г.А.
« _____ » _____ 2018 г.



Правила поведения пациентов и посетителей

в Медицинском центре ООО «МЕДИС» филиал в г. Усинске

Настоящие правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»; Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»; Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормативными актами.

Медицинский Центр филиала ООО «МЕДИС» в г. Усинске оказывает медицинские услуги на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной Министерством здравоохранения Республики Коми.

Медицинский Центр филиала ООО «МЕДИС» в г. Усинске предоставляет медицинские услуги только по полисам ДМС и за наличные средства граждан. Льготы в Медицинском центре не предоставляются.

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

1) **медицинская помощь** - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг;

2) **медицинская услуга** - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение;

3) **медицинское вмешательство** - выполняемые медицинским работником по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций, а также искусственное прерывание беременности;

4) **диагностика** - комплекс медицинских вмешательств, направленных на распознавание состояний или установление факта наличия либо отсутствия заболеваний, осуществляемых посредством сбора и анализа жалоб пациента, данных его анамнеза и осмотра, проведения лабораторных, инструментальных, патолого-анатомических и иных исследований в целях определения диагноза, выбора мероприятий по лечению пациента и (или) контроля за осуществлением этих мероприятий;

5) **лечение** - комплекс медицинских вмешательств, выполняемых по назначению медицинского работника, целью которых является устранение или облегчение проявлений заболевания или заболеваний либо состояний пациента, восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни;

6) **пациент** - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;

7) **медицинский работник** - физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в медицинской организации и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности, либо физическое лицо, которое является индивидуальным предпринимателем, непосредственно осуществляющим медицинскую деятельность;

8) **лечащий врач** - врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения;

9) **заболевание** - возникающее в связи с воздействием патогенных факторов нарушение деятельности организма, работоспособности, способности адаптироваться к изменяющимся условиям внешней и внутренней среды при одновременном изменении защитно-компенсаторных и защитно-приспособительных реакций и механизмов организма;

10) **состояние** - изменения организма, возникающие в связи с воздействием патогенных и (или) физиологических факторов и требующие оказания медицинской помощи;

11) **основное заболевание** - заболевание, которое само по себе или в связи с осложнениями вызывает первоочередную необходимость оказания медицинской помощи в связи с наибольшей угрозой работоспособности, жизни и здоровью, либо приводит к инвалидности, либо становится причиной смерти;

12) **сопутствующее заболевание** - заболевание, которое не имеет причинно-следственной связи с основным заболеванием, уступает ему в степени необходимости оказания медицинской помощи, влияния на работоспособность, опасности для жизни и здоровья и не является причиной смерти;

13) **тяжесть заболевания или состояния** - критерий, определяющий степень поражения органов и (или) систем организма человека либо нарушения их функций, обусловленные заболеванием или состоянием либо их осложнением;

Права и обязанности пациента

Пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;

- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
 - отказ от медицинского вмешательства;
 - получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.
- получение медицинских услуг и иных услуг в поликлинике в рамках добровольного медицинского страхования, договоров корпоративного обслуживания, договоров на оказание платных медицинских услуг;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;

Пациент обязан:

- посещать Медицинский центр в соответствии с установленным графиком работы;
- при посещении Медицинского центра необходимо надевать на обувь бахилы
- являться на прием врача, лечебно-диагностические процедуры за 10-15 минут до начала данных мероприятий для своевременного оформления необходимых документов (договора на оказание платных медицинских услуг, информированного согласия на медицинские услуги, согласия на обработку персональных данных и т.д.);
- предупреждать о невозможности явки на прием к врачу, лечебно-диагностические процедуры;
- соблюдать установленный порядок деятельности поликлиники, нормы поведения в общественных местах;
- подписывать информированное согласие на медицинское вмешательство, обработку персональных данных;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в поликлинике;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и сотрудникам поликлиники;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;

- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников поликлиники;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- бережно относиться к имуществу Медицинского центра, соблюдать чистоту и тишину в помещениях поликлиники.

Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Медицинского центра, пациентов и посетителей, **запрещается:**

- проносить в Медицинский центр 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;
- употреблять пищу в коридорах, врачебных кабинетах и других помещениях;
- курить на крыльце, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях поликлиники
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять детей в возрасте до 15 лет без присмотра;
- выносить из помещений Медицинского центра документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- размещать в помещениях Медицинского центра объявления, визитки, рекламные материалы без разрешения администрации;
- производить фото-, видеосъемку в помещениях Медицинского центра и аудиозаписи разговоров с сотрудниками и другими пациентами без предварительного разрешения администрации филиала ООО «МЕДИС» в г. Усинске;

Взаимодействие Пациента и Лечащего врача

- выполнение рекомендации (манипуляций, услуг) специалистов других медицинских организаций реализуются пациентом только по согласованию с лечащим врачом Медицинского центра ООО «МЕДИС», за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.
- сотрудники регистратуры и врачи Медицинского центра имеют право отказать пациенту в плановом приеме (консультации, лечебно-диагностических процедурах и т.д.) в случае опоздания пациента более чем на 10 минут и перенести оказание медицинских услуг опоздавшему пациенту на другое время.
- телефонные переговоры пациента с лечащим врачом (консультантом) организуются сотрудником регистратуры Медицинского центра только при наличии у врача времени, свободного от приема других пациентов.
- лечащий врач не консультирует и не делает назначения по результатам исследований по телефону, все необходимые корректировки и назначения лечащий врач делает на консультативном приеме.

Первичный и повторный приёмы

Первичный прием:

- первый приём (обращение) у каждого нового врача-специалиста;
- приём у врача-специалиста, у которого уже были, но с новым поводом обращения (заболеванием);
- приём у врача-специалиста с тем же поводом обращения, но более чем через 2 месяца после предыдущего обращения.
- обращение пациента к тому же врачу - специалисту, имевшее место в других медицинских организациях города не является основанием для оформления первого обращения к данному специалисту в поликлинике как повторного.

Повторный прием:

- повторное обращение к одному врачу-специалисту в течение 2-х месяцев с момента первичного обращения.

Определяет вид приёма и выставляет соответствующий талон (согласие) непосредственно врач-специалист на приеме.

Продолжительность первичного/повторного приёма врача-специалиста может составлять 30/20/15 минут. Продолжительность приёмов зависит от специализации специалиста.

Ответственность за нарушение Правил обслуживания

В случае нарушения пациентами и иными посетителями Порядка работники Медицинского центра вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинских услуг, неуважение к работникам Медицинского центра, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в Медицинском центре, неисполнение законных требований работников Медицинского центра, причинение вреда деловой репутации

Медицинского центра, а также материального ущерба ее имуществу, влечёт ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Необходимые документы

При каждом посещении Вам необходимо предоставлять:

- паспорт или иной документ, удостоверяющий личность
- Полис добровольного медицинского страхования, на котором указаны сведения о номере страхового полиса и срок действия договора страхования

Правила записи на приём к врачу

Запись на приём

- Все приёмы специалистов осуществляются по предварительной записи, в том числе манипуляции, выполняемые сестринской службой (инъекции внутримышечные, внутривенные, забор мазков при наличии направлений от лечащего врача).

- Записаться можно по телефону 8(82144) 5-95-95 или непосредственно обратившись в регистратуру Медицинского центра.

- Медицинский центр работает с понедельника по пятницу с 07:30 до 19:30 (суббота с 08.00 до 14 часов). Выходной - воскресенье.

! Предоставление гражданам первичной медико-санитарной помощи по экстренным показаниям, вызванным внезапным ухудшением состояния здоровья, осуществляется без предварительной записи и без очереди.

Важно!

- Для заключения договора и оформления медицинской карты мы рекомендуем подойти за 10-15 минут до начала приема.

- При первичном посещении желательно принести с собой направления, имеющиеся результаты обследований и выписки, касающиеся Вашего обращения.

- Если Вы не сможете подойти на приём — пожалуйста, предупредите об этом по телефону 5-95-95. Это даст возможность получить консультацию врача другим пациентам, которые не смогли записаться.