



УТВЕЖДАЮ

Директор ООО МДЦ «Солнце»

Е.А. Трошин

2022 г.

**Правила внутреннего распорядка для Потребителей услуг
ООО Медицинский диагностический центр «Солнце» (ООО МДЦ «Солнце»).**

1. Общие положения

- Правила внутреннего распорядка (далее – Правила) являются организационно-правовым документом для пациентов ООО МДЦ «Солнце» (далее – Медицинский Центр), разработаны в соответствии с федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями далее – «Закон»), иными нормативными актами, устанавливающими в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения правила поведения пациентов в учреждении здравоохранения, и являются регламентом, определяющим порядок обращения пациента в Медицинский Центр, права и обязанности пациента, правила поведения в Медицинском Центре, порядок выдачи листков нетрудоспособности, справок, выписок из медицинской документации и распространяющим свое действие на всех пациентов, обращающихся за медицинской помощью.
- Настоящие Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.
- Правила обязательны для персонала Медицинского Центра и всех пациентов, проходящих обследование и лечение в Медицинском Центре.
- С Правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно.
- Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента.

2. Порядок обращения пациента

- В Медицинском Центре оказывается амбулаторно-поликлиническая, консультативно-диагностическая медицинская помощь платно по договорам возмездного оказания медицинских услуг всем желающим физическим лицам.
- В случае обращения граждан по экстренным показаниям и невозможности оказания соответствующей медицинской помощи в текущий момент времени силами Медицинского Центра персонал Медицинского Центра направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.
- В случае обращения в Медицинский Центр пациентов, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, Медицинский Центр передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.
- В случае обращения в Медицинский Центр пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое пациент направляется в инфекционное медицинское учреждение.
- При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру Медицинского Центра, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу .
- Режим работы Медицинского Центра – ежедневно с 8:00 до 21:00
- Прием пациентов врачами Медицинского Центра проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.
- Предварительная запись пациента на прием к врачу Медицинского Центра осуществляется посредством:
 - личного обращения в регистратуру;
 - звонка по телефонам регистратуры: +7 (831) 280-99-92

- онлайн записи на сайте www.mdc-solnce.ru
- Дата и время записи пациента на прием к врачу определяются с учетом графика работы врача и пожелания пациента.
- При входе в Медицинский Центр пациенту рекомендуется одеть бахилы или переобуться в сменную обувь.
- Пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года.
- При обращении пациента в Медицинский Центр заключается договор на оказание медицинских услуг по форме, утвержденной в Медицинском Центре, и заводится амбулаторная карта; при заключении договора регистратор действует в качестве представителя Медицинского Центра. Для заключения договора пациент сообщает (предъявляет):
 - свои персональные данные: Ф.И.О., возраст, паспортные данные, адрес места жительства и контактный телефон;
 - пациент предъявляет оригинал паспорта;
- Время, запланированное на лечение одного пациента, может измениться из-за разной степени сложности лечения, что приведет к превышению запланированного времени, вследствие чего начало приема следующего пациента может быть изменено, о чем он будет информирован или предупрежден медицинским персоналом.
- Опоздавший более чем на 10 минут пациент принимается в последнюю очередь при наличии у врача свободного времени или ему переназначаются другие дата и время приема.
- В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств регистратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.
- При невозможности прибыть на прием в согласованное время пациент обязуется уведомить Медицинский Центр по телефону в возможно короткие сроки.
- Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Не разрешается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

3. Права и обязанности пациента

- При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:
 - Уважительное и гуманное отношение со стороны работников Медицинского Центра и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи.
 - Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи.
 - Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям.
 - Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами.
 - Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами.
 - Сохранение работниками Медицинского 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 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.
- 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.
 - 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.

Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.

- Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача.
- Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.
- Соблюдать режим работы Медицинского Центра, правила поведения в общественных местах, требования пожарной безопасности, санитарно-противоэпидемический режим.
- Бережно относиться к имуществу Медицинского Центра.

4. Правила поведения пациентов в Медицинском центре

- Категорически запрещается:

1. Появляться в Медицинском Центре в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения; употреблять алкогольные и слабоалкогольные напитки, наркотики или другие психотропные средства в помещениях Медицинского Центра;
2. Иметь при себе холодное или огнестрельное оружие, демонстрировать его персоналу или окружающим;
3. Пытаться вынести за пределы здания какое-либо имущество, расходные материалы, медикаменты, которые принадлежат Медицинскому Центру;
4. Курить на крыльце, а также в любых помещениях Медицинского Центра;
5. Громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
6. Разговаривать по мобильному телефону в кабинете врача или кабинетах Медицинского Центра;
7. Грубить персоналу Медицинского Центра или иным лицам, находящимся в Медицинском Центре, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;

- Заниматься любым видом торговли или обмена.
- Фото и видеосъемку в Медицинском Центре можно вести только с разрешения администрации Медицинского Центра. Фото и видеосъемка пациентов производится с их согласия или согласия законных представителей.
- При некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев).
- Нахождение в кабинете сопровождающих, допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.
- В помещениях Медицинского 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 у входа в Медицинский центр. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!
 - соблюдать правила личной гигиены.
- С целью безопасности запрещается вход в Медицинский Центр с большими сумками и пакетами.
- Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.
- Перед выполнением отдельных видов услуг пациент обязан подписать информированное согласие на выполнение отдельных видов услуг (или отказ от выполнения отдельных видов услуг), предварительно изучив его текст.
- Пациент вправе получить от лечащего врача, анестезиолога, всю интересующую его информацию о предполагаемом обследовании, лечении (в том числе об альтернативных методах лечения и диагностики).

- Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры Медицинского Центра.
- Персонал Медицинского Центра имеет право удалить пациента из здания Медицинского Центра в случае несоблюдения изложенных правил поведения (за исключением нуждающихся в экстренной помощи).

5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Медицинским центром и пациентом .

- В случае нарушения прав пациента он может обращаться с претензией (жалобой), которая подается через регистратуру и передается на рассмотрение главного врача. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений либо направлена на сайт Медицинского Центра в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона, адрес для направления почтовой корреспонденции.
- Претензия (жалоба) рассматривается в течение 10 дней с момента её получения Медицинским Центром. 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), размещенную на сайте Медицинского Центра, ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

6. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента.

- Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами Медицинского 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.
- Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим Законом.

7. Порядок выдачи листков нетрудоспособности, выписок из медицинской документации пациентам и другим лицам.

- Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.
- Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность больного, является установленной формы листок нетрудоспособности.
- Для оформления листка нетрудоспособности пациент обязан предоставить свой паспорт (иной документ, удостоверяющий личность в соответствии с Законом), а также точные данные о месте его работы. Листок нетрудоспособности оформляется в день обращения пациента или в день закрытия больничного листа.
- По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни (не заменяет листок нетрудоспособности) или выписка из амбулаторной карты. На основании письменного заявления пациента (Приказ МЗ России от 29.06.2016 N 425н).