

«Утверждаю»

Генеральный директор

ООО «Гастроэнтерологический центр Эксперт»

_____ Косов П.Н.

«01» января 2019г.

Правила внутреннего распорядка ООО «Гастроэнтерологический центр Эксперт»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка (далее – Правила) являются организационно-правовым документом для пациентов ООО «Гастроэнтерологический центр Эксперт» (далее – 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.

1.2. Настоящие Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Правила обязательны для исполнения персоналом Центра и всеми пациентами, проходящими обследование и лечение в Центре.

1.4. С Правилами пациент, либо его законный представитель, знакомятся устно при посещении Центра, либо на официальном сайте Центра в сети Интернет: **gastroe.ru**

1.5. Официальный представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента в медицинских организациях.

1.6. Законными представителями пациента являются:

- родители (мать, отец) несовершеннолетнего пациента;
- опекуны несовершеннолетнего пациента или гражданина, лишенного дееспособности в установленном законом порядке.

1.7. Доверенным лицом пациента являются:

- указанное пациентом, как лицо, допущенное к получению сведений, составляющих врачебную тайну, в соответствующем разделе заключенного договора;
- лицо, предъявившее доверенность или согласие от пациента на представление его интересов в медицинских организациях, заверенное нотариально, либо в установленном законом порядке.

1.8. Центр не несет ответственности за сохранность ценных вещей и денежных средств Пациента, если они не были переданы Центру по акту.

1.9. В целях обеспечения безопасности на территории Центра осуществляется видеосъемка.

1.10. Видео- и фото- съемка на территории Центра возможна только после получения разрешения администрации Центра.

1.11. Посещение Центра с животными категорически запрещается.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

2.9. В Центре оказывается амбулаторно-поликлиническая, консультативно-диагностическая медицинская помощь платно по договорам возмездного оказания медицинских услуг всем желающим физическим лицам; по программам добровольного медицинского страхования; по прямым договорам с предприятиями, учреждениями, организациями.

2.1. В случае обращения граждан по экстренным показаниям и невозможности оказания необходимой медицинской помощи в текущий момент времени силами Центра, персонал Центра направляет пациента для оказания медицинской помощи в профильное медицинское учреждение.

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

2.3. В случае обращения в Центр пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациент направляется в профильную медицинскую организацию.

2.4. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру (на рецепцию) Центра, в том числе по телефону, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу или медицинские процедуры и вызов врача на дом.

2.5. Режим работы Центра - с понедельника по пятницу с 8.00 до 20.00; суббота с 8.00 до 18.00; воскресенье с 9.00 до 15.00.

2.7. Запись на прием.

2.7.1. Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых услугах, их стоимости, порядке оплаты и т.д. у администратора Центра непосредственно или по телефону: (812) 426-33-88 и др. В целях обеспечения безопасности и улучшения сервиса разговоры Пациента с оператором могут быть записаны.

2.7.2. Дата и время записи пациента на прием к врачу определяются с учетом графика работы врача, пожелания пациента, имеющихся свободных для записи мест, особенностей планируемого приема и согласовываются администратором с пациентом.

2.7.3. Пациент в день, предшествующий посещению Центра, подтверждает (по телефону или иным способом) свое намерение явиться на прием. В случае, если подтверждение от пациента не поступило, запись может быть аннулирована и на освободившееся место может быть записан другой пациент.

2.7.4. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных

обстоятельств, администратор при первой возможности предупреждает пациента об отмене приема по контактному телефону и/или электронной почте (e-mail), указанным пациентом при предварительной записи или предыдущем посещении Центра.

2.7.5. Приём пациента по острой боли и по другим экстренным показаниям не требует предварительной записи на прием и осуществляется по мере наличия / высвобождения врача соответствующей специализации.

2.7.6. При невозможности прибыть на прием в назначенное (согласованное) время, пациент обязан уведомить Центр по телефону в возможно короткие сроки, но не позднее, чем за 6 часов до приема.

2.8. Явка пациента на прием.

2.8.1. Пациент является на приём к врачу заблаговременно до назначенного времени.

2.8.2. При обращении пациента в Центр, между ним или его законным представителем заключается договор на оказание медицинских услуг в 2-х экземплярах по форме, утвержденной в Центре и заводится амбулаторная карта. При заключении договора администратор (регистратор) действует в качестве представителя Центра.

2.8.3. Для заключения договора пациент предъявляет документ, удостоверяющий личность и/или сообщает (предъявляет):

- свои персональные данные: фамилию, имя, отчество, дату рождения, паспортные данные, адрес места жительства и регистрации, контактный телефон и адрес электронной почты (e-mail – по желанию);
- для детского населения: паспорт одного из родителей или официального представителя; свидетельство о рождении (для детей до 14 лет) и/или паспорт ребенка в возрасте старше 14 лет;
- в случае обслуживания по программе добровольного медицинского страхования пациент предъявляет оригинал полиса добровольного медицинского страхования.

2.8.4. Пациент знакомится с «Договором на предоставление платных медицинских услуг» и «Информированным добровольным согласием на виды медицинских вмешательств» (ИДС) и подписывает их. В случае отказа от подписи договора, услуги в Центре пациенту не оказываются. В случае отказа пациента от подписи ИДС, факт его ознакомления и отказа от подписи заверяется персоналом Центра.

2.8.5. В целях безопасности и эффективности лечения и получения «обратной связи», администраторы могут попросить пациента заполнить различные анкеты.

2.8.6. В случае опоздания пациента более чем на 15-20 минут, может быть принято решение об отмене или переносе времени приема, в том числе на другой день.

2.8.7. Центр вправе отказать в предоставлении услуг и потребовать удалиться лиц, находящихся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, в грязной пачкающей одежде, громко разговаривающих, выражающихся нецензурно или оскорбительно по отношению к посетителям или сотрудникам Центра.

2.8.8. При входе в Центр пациенту необходимо оставить верхнюю одежду в гардеробе, одеть бахилы или переобуться в чистую сменную обувь. Вход в верхней и/или грязной (пачкающей) одежде в медицинские кабинеты запрещается в любое время года.

- 2.8.9.** Пациент заходит в кабинеты и выходит из них только в сопровождении персонала клиники. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Не разрешается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.
- 2.8.10.** Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете во время приема допускается только при наличии согласия пациента, с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.
- 2.8.11.** По причинам медицинского или технического характера время, запланированное на лечение одного пациента, может измениться, вследствие чего начало приема следующего пациента может быть изменено, о чем он будет информирован или предупрежден медицинским персоналом.

2.9. Прием пациента.

- 2.9.1.** Во время первичного и последующих приемов врач устанавливает предварительный/клинический диагноз, определяет методы, объём, прогноз лечения (по возможности), о чём подробно информирует пациента. Также пациент предупреждается о возможных осложнениях в процессе и после лечения. Результаты осмотра, диагноз и рекомендации фиксируются в медицинской карте, в том числе оформляется (при необходимости) отказ от предложенного лечения/обследования.
- 2.9.2.** В ряде случаев, необходимым условием для начала лечения является подписание дополнительного информированного добровольного согласия пациента на медицинское вмешательство.
- 2.9.3.** В случае необходимости, пациент может быть направлен в другое медучреждение для проведения специальных исследований, процедур или операций. В этом случае клиника выписывает направление установленного образца и/или медицинское заключение (выписку).
- 2.9.4.** Необходимым условием для проведения лечения является точное соблюдение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача.
- 2.9.5.** Лечащий врач может отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях несоблюдения пациентом правил внутреннего распорядка клиники, а также если это лечение не соответствует требованиям технологий, может вызвать нежелательные последствия или в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого пациентом вмешательства.
- 2.9.6.** При оказании услуг Центр вправе отказать в использовании лекарственных средств и товаров медицинского назначения, предоставленных Пациентом самостоятельно.
- 2.9.7.** Медицинская карта пациента является собственностью Центра и хранится в регистратуре или архиве Центра. При необходимости пациенту выдаётся копия медицинской карты или выписка из нее в соответствии с действующим законодательством РФ.
- 2.9.8.** Выдача копий медицинских документов предоставляется на основании письменного заявления пациента лично заявителю, либо его законным представителям.
- 2.9.9.** Медицинские документы, связанные с функциональной диагностикой, результаты лабораторных исследований выдаются без дополнительного заявления.
- 2.10.** Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность Пациента, оформляются и выдаются в соответствии с действующим законодательством РФ.

2.11. Срок подготовки копий медицинских документов — до 30 (тридцати) рабочих дней (в соответствии с действующим законодательством).

3. ОПЛАТА.

- 3.1.** Стоимость лечения определяется согласно действующему на момент оказания услуги прейскуранту, с учетом действующих скидок и акций.
- 3.2.** Общая стоимость лечения определяется количеством услуг, полученным пациентом.
- 3.3.** Пациент оплачивает лечение после каждого получения услуги (приёма врача, забор биологических материалов и т.д.) за проделанные в данное посещение манипуляции или путем внесения авансовых платежей (в зависимости от оказанной или планируемой услуги).
- 3.4.** В случае возникновения задолженности за оказанные услуги, составляется «Акт нарушения взаиморасчетов». Пациент обязан погасить возникшую задолженность в 10-дневный срок.
- 3.5.** Оплата услуг производится в рублях. Цены и структура прейскуранта могут корректироваться. Об изменении цен пациент уведомляется перед очередным приёмом у врача. В случае внесения предоплаты цены остаются фиксированными на весь период лечения.