

Общество с ограниченной ответственностью «САНМЕДЭКСПЕРТ»

Юридический адрес: 117042, г. Москва, Севастопольский проспект, д.28, корп.3, кв.87
Фактический адрес: 105005, г. Москва, Плетешковский пер.д.12
ИНН 7727567109 КПП 772701001 ОКАТО 45293594000
E-mail: info@sunmedexpert.ru, тел. (499) 678-03-03
Сайт: <http://sunmedexpert.ru>



УТВЕРЖДАЮ
Главный врач ООО «САНМЕДЭКСПЕРТ»

Кондрашов В.И.

27 апреля 2021 г.

Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг в ООО «САНМЕДЭКСПЕРТ»

Настоящие Правила определяют внутренний распорядок в медицинском центре, режим работы, порядок обращения пациентов, порядок оформления медицинской документации, права и обязанности пациентов.

Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством, а именно:

- *Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»,*
- *Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»,*
- *Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»,*
- *Приказом Минздрава России от 15.12.2014 №834н «Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков по их заполнению»,*
- *Приказом Минздрава РФ от 01.09.2020 N 925Н «Об утверждении порядка выдачи листков нетрудоспособности, включая порядок формирования листков нетрудоспособности в форме электронного документа»,*
- *Приказом Минздрава РФ от 14.09.2020 N 972Н «Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений»,*

- *Приказ Минздрава России от 10.05.2017 №203н «Об утверждении критериев оценки качества медицинской помощи»*
- *Приказ Минздрава России от 30.12.2014 N 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,*
- *и другие действующие законодательные акты*

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. ООО «САНМЕДЭКСПЕРТ» оказывает амбулаторно-поликлиническую помощь взрослому и детскому населению. Амбулаторно-поликлиническая помощь включает в себя первичную медико-санитарную помощь, которая может быть оказана без госпитализации пациента в стационар.

1.2 Для получения первичной медико-санитарной помощи гражданин выбирает медицинскую организацию (ООО «САНМЕДЭКСПЕРТ»), врача-специалиста.

1.3 Лечащим врачом, то есть врачом, оказывающим медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в ООО «САНМЕДЭКСПЕРТ», является выбранный пациентом врач-специалист. Лечащий врач организует своевременное, современное и квалифицированное обследование и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к врачам-специалистам. Рекомендации врачей-специалистов реализуются по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев, угрожающих жизни пациента.

Лечащий врач может отказаться по согласованию с главным врачом ООО «САНМЕДЭКСПЕРТ» от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни самого пациента или здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом врачебных рекомендаций (предписаний) или настоящих Правил внутреннего распорядка.

1.4. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение или его структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.5. Правила внутреннего распорядка ЛПУ для пациентов включают:

- информацию о клинике и общие условия оказания медицинских услуг;

- порядок обращения пациента в ЛПУ;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между ЛПУ и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- время работы ЛПУ и ее должностных лиц;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;
- другие сведения, имеющие существенное значение для реализации прав пациента (с учетом специфики ЛПУ, в которых пациент получает консультативную, диагностическую или лечебную помощь).

2. РЕЖИМ РАБОТЫ ООО «САНМЕДЭКСПЕРТ»

2.1. ООО «САНМЕДЭКСПЕРТ» (далее - медицинский центр) работает с 8-00 часов до 18-00 часа в будние дни, с 9-00 часов до 16-00 часов по субботам, выходной по воскресеньям. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом главного врача и размещается на сайте медицинского центра.

2.2. Приём врачей-специалистов осуществляется по скользящему графику, утверждаемому главным врачом медицинского центра.

Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности, квалификации врачей специалистов размещена на сайте и в регистратуре медицинского центра.

График работы врачей специалистов размещен в холле регистратуры.

2.3. Начало работы регистратуры и процедурного кабинета: 8-00 часов ежедневно, кроме выходных.

Приём вызовов на дом осуществляется в часы работы медицинского центра.

Прием пациентов в дневном стационаре, процедурном кабинете, кабинете вакцинопрофилактики, кабинете бактериологического анализа, кабинете функциональной диагностики - в режиме работы медицинского центра.

- взятие крови на биохимический и клинический анализы: строго натошак.

- взятие крови на гормональные исследования до 10-00 часов.

- взятие крови «Т-spot»: понедельник, среда с 08-00 часов до 11-00 часов, строго натошак.

2.4. Работа врачебной комиссии осуществляется по утверждённому главным врачом медицинского центра графику: еженедельно, по средам с 15-00 часов; внеочередные заседания врачебной комиссии – по мере необходимости.

2.5. График приема граждан главным врачом медицинского центра: понедельник – среда, с 15-00 часов.

Заместителем главного врача по медицинской части: четверг, пятница, с 15-00 часов.

Запись граждан на прием к главному врачом и заместителю главного врача по медицинской части осуществляется по телефону: +7(499) 678-03-03 или e.mail: info@sunmedexpert.ru

3. Информация об ООО «САНМЕДЭКСПЕРТ» и общие условия оказания медицинских услуг

3.1. Информация о Медицинском центре и медицинских услугах, об участвующем в оказании медицинской помощи медицинском персонале, о правах и обязанностях, и иная информация, размещена для всеобщего доступа сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет <http://sunmedexpert.ru/> и на информационных стендах (стойках), находящихся в помещениях Медицинского центра.

3.2. Медицинский центр не оказывает медицинскую помощь в соответствии с программами государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

3.3. Необходимым условием обслуживания в Медицинском центре является оформление при первичном посещении следующих документов:

3.3.1. Договора возмездного оказания медицинских услуг;

3.3.2. Согласия пациента (законного представителя пациента) на обработку персональных данных;

3.3.3. Информированного добровольного согласия на виды медицинских вмешательств, включенные в Перечень определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи;

3.3.4. Сведений о лицах, которым может быть передана информация о состоянии здоровья гражданина (ребенка);

3.3.5. Медицинской карты (на бумажном носителе и в электронном виде в базе 1С Медицина) пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях.

3.4. Медицинский центр оказывает медицинскую помощь на основании договоров возмездного оказания медицинских услуг, заключенных Медицинским центром с юридическими и физическими лицами в письменной форме.

Копия договора, заключенного между юридическим лицом и Медицинским центром в пользу пациента пациенту на руки не выдается.

Физическому лицу, заключившему с Медицинским центром договор возмездного оказания медицинских услуг, выдается оригинальный экземпляр договора. В случае его утраты Медицинским центром на основании письменного заявления физического лица, заключившего договор, выдается его копия.

3.5. Оплата медицинских услуг

3.5.1. Оплата за оказанные медицинские услуги производится юридическими или физическими лицами на основании и условиях, определенных в договорах на оказание медицинских услуг, в соответствии с утвержденными в установленном порядке ценами. Цены на медицинские услуги определяются в соответствии с Прейскурантом действующим на дату оказания (окончания оказания) услуги, утвержденным по согласованию с ООО «САНМЕДЭКСПЕРТ». С Прейскурантом можно ознакомиться в отделе договорной работы.

3.5.2. Плата за услуги, оказанные Медицинским центром, осуществляется в наличной и безналичной форме. Для физических лиц безналичная оплата производится кредитной картой через банковский терминал в кассе Медицинского центра. Для юридических лиц безналичная форма оплаты осуществляется перечислением денежных средств на соответствующий счет Медицинского центра, указанный в договоре.

2.5.3. При оплате услуг в наличной форме осуществляется внесение денежных средств в кассу Медицинского центра. Оплата медицинских услуг, оказанных Медицинским центром, производится с применением контрольно-кассовых аппаратов.

3.6. В случае, если по каким-либо причинам, не зависящим от Медицинского центра, стало невозможным оказание медицинских услуг (полностью или частично), неиспользованный остаток полученных Медицинским центром денежных средств подлежит возврату Медицинским центром пациенту (законному представителю пациента, Заказчику).

3.7. В случае отказа пациента (его законного представителя, Заказчика) после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. При этом пациент (его законный представитель, Заказчик) оплачивает Медицинскому центру фактически понесенные Медицинским центром расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

3.8. После оплаты услуг, Медицинский центр выдает документацию, регламентированную законодательством Российской Федерации, в том числе:

- счет и контрольно-кассовый чек, подтверждающий прием наличных денег или безналичной

оплаты через банковский терминал в кассе Медицинского центра непосредственно после оплаты;

- справку об оплате медицинских услуг установленного образца для представления в налоговые органы (по просьбе пациента, его законного представителя).

3.9. Если какие-либо услуги, необходимые пациенту по медицинским показаниям, не входят в программу прикрепления, на медицинское обслуживание пациент обязан урегулировать с юридическим лицом, прикрепившим его на медицинское обслуживание, вопрос оказания таких услуг, либо оплатить их за счет собственных средств в порядке, установленном настоящими Правилами.

4. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

4.1. Запись пациента на амбулаторный прием к врачам специалистам осуществляется через регистратуру, сайт в интернете (www.sunmedexpert.ru), центр записи (call-центр) граждан на прием к врачу по телефонам: +7 (499) 678-03-03.

4.2. Оформление граждан на приём к врачам специалистам осуществляется в регистратуре, при наличии документа, удостоверяющего личность.

4.3. Пациенты по неотложным показаниям (болевого синдром, высокая температура и т.п.) принимаются вне очереди в кабинете неотложной медицинской помощи №101 (1 этаж) в часы работы медицинского центра.

4.4. В регистратуре Медицинского центра 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);
- место жительства (место пребывания);
- серия и номер паспорта;
- гражданство;
- номер регистрационного свидетельства (для иностранцев);
- реквизиты удостоверения беженца (для беженцев).

4.5. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является подписание договора на предоставление платных медицинских услуг, дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи,

связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

4.6. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме, подписывается гражданином или иным законным представителем, медицинским работником и содержится в медицинской документации пациента.

4.7. Приём врачей-специалистов осуществляется по предварительной записи или в день обращения с учётом состояния больного. Предельный срок ожидания медицинской помощи без предварительной записи и с учетом состояния больного – не более 30 минут.

4.8. Очередность к врачу-специалисту для получения помощи в плановом порядке впервые обратившегося в медицинский центр гражданина составляет не более 20 минут.

4.9. Вне очереди обслуживаются Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, кавалеры трех орденов Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, блокадники, войны-интернационалисты, лица, подвергшиеся радиационному облучению (ЧАЭС, «Маяк», Семипалатинск), репрессированные, узники фашистских лагерей, члены семей военнослужащих и сотрудников органов внутренних дел, погибших при исполнении служебных обязанностей, почетные доноры России и СССР, участники локальных войн, многодетные матери и инвалиды.

4.10. Медицинская помощь на дому осуществляется при острых внезапных ухудшениях состояния здоровья; необходимости строгого домашнего режима, рекомендованного лечащим врачом; тяжелых хронических заболеваниях при невозможности передвижения пациента. Приём вызовов на дом осуществляется по телефонам: +7 (499) 678-03-03. Медицинскую помощь на дому врач-специалист оказывает в день и час, удобный для пациента. Объем медицинской помощи на дому определяется врачом-специалистом, выполняется средним медицинским персоналом.

4.11. При наличии показаний лечащий врач направляет пациента на стационарное лечение в дневной стационар медицинского центра или стационар на дому.

4.12. Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом и согласованное с пациентом. Неявка на приём в назначенный день считается нарушением режима.

4.13. Диагностические службы (клинико-диагностическая лаборатория, отделение функциональной диагностики, рентгеновское отделение, кабинет УЗ-исследований и др.), вспомогательные подразделения (дневной стационар, кабинет физиотерапии) принимают пациентов по направлениям врачей-специалистов медицинского центра или других лечебно-профилактических учреждений.

4.14. В отдельных случаях по распоряжению администрации Медицинского центра порядок приема пациентов согласно предварительной записи может быть изменен для оказания экстренной медицинской помощи.

4.15. В случае опоздания в установленное по предварительной записи время пациент приглашается для обслуживания по мере возможности, либо ему назначается другое время. При невозможности явки в назначенное (согласованное) время пациент по возможности заблаговременно информирует об этом Медицинский центр.

4.16. При обращении в Медицинский центр пациент имеет право выбора врача-специалиста для оказания медицинской помощи. Информация об уровне образования и квалификации врачей для реализации права выбора врача-специалиста находится в доступных для граждан местах, в том числе размещена на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

4.17. В целях обеспечения внутреннего контроля качества и безопасности оказания медицинских услуг в Медицинском центре, а также в целях обеспечения антитеррористической безопасности в кабинетах ведется аудиозапись консультации/приема, а на территории Медицинского центра (исключая кабинеты) — видеозапись. О проведении аудиозаписи консультации пациент информируется на стойке регистратуры с подписанием Согласия установленного образца. В случае отказа от аудиозаписи консультации/приема администрация Медицинского центра информирует пациента о том, что при возникновении конфликтной ситуации, или при проведении врачебной комиссии по внутреннему контролю качества и безопасности, разбор может быть затруднен.

5. ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ВНЕОЧЕРЕДНОГО ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ГРАЖДАНАМ, ИМЕЮЩИМ НА ЭТО ПРАВО В СООТВЕТСТВИИ С ФЕДЕРАЛЬНЫМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ

5.1. Гражданин, имеющий право на внеочередное оказание медицинской помощи, обращается в регистратуру вне очереди и предъявляет документ, подтверждающий указанное право.

5.2. Медицинский регистратор обязан предложить гражданину удобное для гражданина время из имеющегося в расписании врача. В случае длительного периода ожидания приема врача медицинский регистратор должен предложить гражданину возможность обратиться к другому врачу соответствующей специальности или организовать запись на прием к врачу в другую медицинскую организацию с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

6. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ.

6.1. Основным медицинским документом пациента в медицинском центре является медицинская карта амбулаторного больного. Медицинская карта хранится в архиве регистратуры, не выдаётся пациенту на руки. В случае его обращения на приём в медицинский центр, медицинский регистратор передает амбулаторную карту пациента врачу-специалисту в кабинет. Срок хранения амбулаторной карты в регистратуре – 5 лет со дня последнего обращения. Хранение амбулаторной карты на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам запрещается кроме случаев, предусмотренных действующим законодательством.

6.2. В случае установления у пациента временной нетрудоспособности лечащий врач выдаёт (формирует) листок временной нетрудоспособности (справку учащегося) в день признания его временно нетрудоспособным. Гражданам, обратившимся за медицинской помощью после окончания рабочего времени (смены), по их желанию, дата освобождения от работы в листке нетрудоспособности может быть указана со следующего календарного дня.

Порядок оформления документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, регламентируется действующими приказами и инструкциями Министерства здравоохранения РФ. Выписка (формирование) листка нетрудоспособности (справки учащегося) задним числом не допускается. Продление листка нетрудоспособности осуществляется лечащим врачом, а при сроках нетрудоспособности свыше 15 дней - по решению врачебной комиссии. В случае утери документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, дубликат выдаётся при предъявлении справки с места работы о том, что данное время пособием не оплачено.

7. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

7.1. Информация о результатах обследования, лечения пациента, прогнозе развития его заболевания и т.д. сообщается ему или его доверенному лицу исключительно лечащим врачом.

7.2. Пациент имеет право знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья. Помимо выписок, эпикризов, больничных листов и т.п. по заявлению пациента ему предоставляются копии соответствующих документов. Медицинские карты на руки пациентам не выдаются.

7.3. Информация из медицинской карты пациента на бумажном носителе предоставляется пациенту (законному представителю) на основании письменного заявления установленного образца.

7.4. При повторном письменном обращении пациента (законного представителя) информация из медицинской карты формируется за период времени, прошедший с момента предыдущего обращения.

7.5. Информация из медицинской карты предоставляется в срок, не превышающий тридцати календарных дней со дня получения Учреждением заявления, за исключением случаев необходимости получения указанной информации в целях оказания пациенту экстренной или неотложной медицинской помощи либо когда в установленной форме заявления определен иной срок предоставления информации.

7.6. Информация из электронной медицинской карты оформляется и предоставляется пациенту (законному представителю) или указанному им лицу в одном экземпляре, в соответствии с личным заявлением, под роспись.

7.7. Информация, отражающая состояние здоровья гражданина выдается пациенту (законному представителю пациента) либо определенному им лицу при наличии документов, удостоверяющих личность и полномочия на получение информации и документации.

Заявление о выдаче информации из медицинской карты после выдачи на руки информации подшивается в медицинскую карту пациента.

8. ПРАВА ПАЦИЕНТА

8.1. Пациент имеет право на:

- выбор врача в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, 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;
- получение услуг в рамках платных медицинских услуг.

9. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

9.1. Пациент обязан:

9.1.1. Оплатить медицинские услуги в размере и на условиях, установленных гл.4 Договора на оказание платных медицинских услуг.

9.1.2. Согласовывать дату и время оказания медицинских услуг.

9.1.3. Заполнить Анкету Пациента и, если того требуют условия исполнения обязательств Исполнителя по договору оказания платных медицинских услуг, дать письменное согласие на медицинское вмешательство или оформить письменный отказ от медицинского вмешательства.

9.2. Пациенты обязаны во время лечения:

9.2.1. Заботиться о сохранении своего здоровья;

9.2.2. Соблюдать режим лечения, в том числе, определенный на период их временной нетрудоспособности, выполнять требования, предписания и назначения лечащего врача;

9.2.3. Оформлять в установленном законодательством Российской Федерации и локальными нормативными актами Поликлиники и удостоверить личной росписью документы, предусмотренные законодательством Российской Федерации;

9.2.4. Сообщать свои персональные данные, а также сведения, необходимые для своевременного оформления медицинской и другой документации, в установленном законодательством Российской Федерации порядке и оказания медицинской помощи надлежащего объема и качества, предоставить подтверждающие изменения документы в течение трех рабочих дней с момента их получения;

9.2.5. Предоставлять достоверные сведения на русском языке о состоянии своего здоровья. До оказания медицинской услуги информировать медицинского работника устно, а также путем заполнения Анкеты Пациента о перенесенных и хронических заболеваниях, травмах и хирургических вмешательствах, известных ему аллергических реакциях, непереносимости лекарственных препаратов, противопоказаниях к медицинским вмешательствам, о результатах ранее проведенных диагностических исследований, лечения и медицинских вмешательств, а так же о прохождении на текущий момент любых курсов лечения и принимаемых медикаментов, как связанных с причинами обращения Пациента к Исполнителю, так и не связанных.

9.2.6. Предоставлять достоверные сведения на русском языке о состоянии своего здоровья. До оказания медицинской услуги информировать медицинского работника устно, а также путем заполнения Анкеты Пациента о перенесенных и хронических заболеваниях, травмах и хирургических вмешательствах, известных ему аллергических реакциях, непереносимости лекарственных препаратов, противопоказаниях к медицинским вмешательствам, о результатах ранее проведенных диагностических исследований, лечения и медицинских вмешательств, а так же о прохождении на текущий момент любых курсов лечения и принимаемых медикаментов, как связанных с причинами обращения Пациента к Исполнителю, так и не связанных. выполнять иные обязанности, предусмотренные действующим в сфере охраны здоровья законодательством Российской Федерации.

Федерации, договором возмездного оказания медицинских услуг, а также настоящими Правилами.

9.2.7. В случае появления нежелательных реакций в процессе диагностики и лечения немедленно связаться с лечащим врачом для получения рекомендаций и согласования дальнейших действий.

9.2.8. Выполнять остальные требования, обеспечивающие качественное предоставление медицинских услуг, включая своевременную явку на очередную консультацию, точное и своевременное выполнение рекомендаций лечащего врача.

9.3. Граждане обязаны во время нахождения в Медицинском центре и на прилегающих к зданиям территориях:

9.3.1. Иметь при себе и предъявлять по требованию персонала документ, удостоверяющий личность;

9.3.2. Оставлять верхнюю одежду в гардеробе Медицинского центра, надевать бахилы;

9.3.3. Соблюдать тишину, чистоту и порядок, не курить, не употреблять спиртные напитки и наркотические средства. Плановая медицинская помощь не оказывается пациентам, явившимся на прием в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

9.3.4. Выполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить об этом работнику Учреждения;

9.3.5. Уважительно относиться к персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим гражданам, соблюдать общепринятые нормы поведения в общественных местах, не допускать неуместные разговоры и действия;

9.3.6. Бережно относиться к имуществу Медицинского центра и других пациентов. В случае причинения ущерба имуществу Медицинского центра возместить его стоимость не позднее трех рабочих дней после составления Медицинским центром акта по факту причиненного ущерба.

9.3.7. Сообщить работнику Медицинского центра о причинении ущерба имуществу Медицинского центра иными гражданами.

9.3.8. 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;

10. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между ЛПУ и пациентом

10.1. К числу наиболее типичных конфликтных ситуаций в сфере медицинской помощи относятся:

- оказание пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических и реабилитационных мероприятий);
- нарушения в работе ЛПУ, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);
- преждевременное прекращение лечения, приведшее к ухудшению состояния больного;
- нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.

10.2. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к руководителю или иному должностному лицу ЛПУ, в которой ему оказывается медицинская помощь.

10.3. Жалоба подается: в письменном виде непосредственно главному врачу или его заместителю, а второй экземпляр остается на руках у подающего жалобу. При этом следует зарегистрировать жалобу с указанием входящего номера на кассе в журнале входящих документов. Либо жалобы указываются в Книге жалоб и предложений. Также жалоба может быть направлена на официальную почту Учреждения, указанную на сайте сети Интернет, а также непосредственно на сайт.

Жалоба должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства (месте пребывания) или работы (учебы), телефон для связи и место работы (организации) в случае прохождения предварительного/периодического осмотра, оформления ЛМК. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены. В случае, если обстоятельства дела требуют немедленного и неординарного реагирования на ситуацию, жалоба может быть направлена сразу в несколько инстанций. Без указания вышеперечисленной информации жалоба не может быть рассмотрена.

10.4. Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные действующим законодательством.

10.5. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган или суд в порядке, установленном действующим законодательством.

11. Ответственность за нарушение Правила внутреннего распорядка лечебного учреждения для пациентов

11.1. Нарушением считается:

- грубое или неуважительное отношение к персоналу;
- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
- несоблюдение требований и рекомендаций врача;

- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- самовольное оставление учреждения до завершения курса лечения;
- одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача;
- отказ от направления или несвоевременная явка на ВКК или ВТЭК.

11.2. Ответственность за нарушение Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемиологического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

**С «Правилами внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг в
ООО «САНМЕДЭКСПЕРТ»**

С приказом ознакомлены:

Фамилия Имя Отчество	Должность	Дата	Ознакомлен подпись
Бурзиева Марина Борисовна	Врач хирург		
Глушаков Владислав Александрович	Врач рентгенолог		
Дзамихов Инал Каральбиевич	Врач-терапевт, участковый		
Докшина Юлия Александровна	Врач-гинеколог		
Зинов Федор Николаевич	Врач психиатр, психиатр-нарколог		
Иванова Татьяна Михайловна	Врач акушер-гинеколог, врач УЗ диагностики		
Ивлева Анна Леонидовна	Врач педиатр, участковый		
Кананович Денис Аркадьевич	Врач офтальмолог		
Кастоева Роза Шарпадиновна	Врач акушер-гинеколог, врач УЗ диагностики		
Коваленко Олег Павлович	Врач рентгенолог		
Котова Мария Алексеевна	Врач дерматовенеролог, косметолог		
Лушников Дмитрий Геннадиевич	Зубной врач		
Меликова Сабина Нажветдиновна	Врач невролог		
Михайлова Ольга Вячеславовна	Врач дерматовенеролог, хирург		
Мусапиров Магомед Гасанович	Врач-отоларинголог		
Набока Татьяна Александровна	Врач общего профиля		
Наджафова Рафига Чингиз кызы	Врач дерматовенеролог		
Оганнисян Грайр Гарикович	Врач кардиолог, врач функциональной диагностики		
Осипова Альфия Кемельевна	Врач-терапевт, участковый		
Паюков Иван Иванович	Врач невролог		
Рыбкина Ксения Владимировна	Врач психиатр, нарколог		
Смирнова Валерия Валерьевна	Врач стоматолог		
Стельмах Мария Владимировна	Врач эндокринолог		
Трещалина Алёна Васильевна	Врач кардиолог, врач функциональной диагностики		
Хистный Дмитрий Владимирович	Врач уролог		
Цукова Валентина Михайловна	Врач рентгенолог		
Чернышева Елена Валерьевна	Врач психиатр, психиатр-нарколог		
Чумакова Наталья Николаевна	Врач гинеколог		

Рыжков Д.Н., заместитель главного врача, врач профпатолог, терапевт
_____ (подпись) _____ (дата)