



Правила внутреннего распорядка ООО «МЦ «Доктор Боголюбов»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка ООО «МЦ «Доктор Боголюбов» для пациентов (далее по тексту – «Правила») являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента во время нахождения в ООО «МЦ «Доктор Боголюбов», а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и ООО «МЦ «Доктор Боголюбов».

1.2. Настоящие Правила обязательны для работников ООО «МЦ «Доктор Боголюбов», пациентов, законных представителей, а также иных лиц, обратившихся в ООО «МЦ «Доктор Боголюбов». Разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту современной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Настоящие Правила опубликованы на официальном сайте www.bogolubov.center, а также расположены на информационном стенде каждого структурного подразделения около регистратуры. С правилами пациент, законный представитель, а также иное лицо, обратившиеся в ООО «МЦ «Доктор Боголюбов», знакомится устно.

1.4. В ООО «МЦ «Доктор Боголюбов» ведется видеонаблюдение при входе в здание и в коридорах с целью недопущения чрезвычайных ситуаций.

2. Порядок обращения пациента (законного представителя) и иных лиц

2.1. Запись на прием проводится с учетом режима работы ООО «МЦ «Доктор Боголюбов» ежедневно с понедельника по пятницу с 8 ч. 00 мин. до 22 ч. 00 мин., в субботу с 8 ч. 00 мин. до 21 ч. 00 мин., в воскресенье с 9 ч. 00 мин. до 20 ч. 00 м. Режим работы в праздничные дни устанавливается приказом Генерального Директора ООО «МЦ «Доктор Боголюбов».

2.2. Предварительная запись пациента на прием к врачу осуществляется путем:

- личного обращения в регистратуру ООО «МЦ «Доктор Боголюбов»;
- по телефону колл-центра ООО «МЦ «Доктор Боголюбов» 8 (495) 877-31-28, 8 (495) 745-65-03, 8 (495) 745-65-06;
- записи через сайт или чат-бот.

2.3. При входе в ООО «МЦ «Доктор Боголюбов» пациенту, законному представителю и иному лицу, обратившемуся в ООО «МЦ «Доктор Боголюбов», рекомендуется надеть бахилы или переобуться в сменную обувь.

2.4. В ООО «МЦ «Доктор Боголюбов» имеется гардероб для хранения верхней одежды. Запрещается оставлять в карманах верхней одежды ключи, денежные средства (включая банковские карты), проездные билеты, мобильные телефоны и другие ценные вещи. Запрещается находиться в гардеробе и брать одежду без разрешения работника гардероба. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается.

2.5. При обращении пациента, законного представителя в ООО «МЦ «Доктор Боголюбов» оформляется медицинская карта, заключается договор об оказании платных медицинских услуг. При этом пациент, законный представитель сообщают свои персональные данные (ФИО, дату рождения, адрес проживания, контактный телефон, СНИЛС) и иные сведения предусмотренные законодательством Российской Федерации, а оператор (ООО «МЦ «Доктор Боголюбов») осуществляет обработку полученных персональных данных исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора и обеспечивает сохранность персональных данных пациента, законного представителя в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.6. После оформления необходимой документации пациент, законный представитель направляются в кабинет врача. Пациент, законный представитель входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.

2.7. В ООО «МЦ «Доктор Боголюбов» установлена норма нагрузки консультативно-амбулаторного приема врача, которая составляет не более 20 минут. Пациент, законный представитель могут воспользоваться такой услугой, как углубленный прием, продолжительность которого составляет не более 60 минут.

2.8. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут, работник ООО «МЦ «Доктор Боголюбов» имеет право перенести время приема на ближайшее свободное время, а освободившееся время предложить другому пациенту.

2.9. В случае непредвиденного отсутствия врача, наличия технических причин в ООО «МЦ «Доктор Боголюбов» и других чрезвычайных обстоятельств, работник предупреждает об этом пациента, законного представителя при первой возможности и предлагает обратиться к другому аналогичному специалисту, который находится на рабочем месте и у которого в настоящий момент нет приема, либо предлагает перенести время на более позднее или иную дату.

2.10. Перемещение пациентов по территории ООО «МЦ «Доктор Боголюбов» в период с 20 ч 00 мин до 22 ч 00 мин осуществляется в сопровождении сотрудника ООО «МЦ «Доктор Боголюбов».

2.11. В случае обращения пациентов в ООО «МЦ «Доктор Боголюбов», в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, ООО «МЦ «Доктор Боголюбов» в соответствии с законодательством Российской Федерации передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения ООО «МЦ «Доктор Боголюбов».

3. Права и обязанности пациента, законного представителя

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент, законный представитель имеют право на:

3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников ООО «МЦ «Доктор Боголюбов»;

3.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании медицинской помощи;

3.1.3. Получение медицинской помощи в соответствии со стандартами, порядками и клиническими рекомендациями. Диагностику и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

3.1.4. Выбор врача при наличии в ООО «МЦ «Доктор Боголюбов» нескольких врачей нужной специальности;

3.1.5. Защиту персональных данных;

3.1.6. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации;

3.1.7. Отказ от оказания (прекращения) медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

3.1.8. Обращение с жалобой на имя главного врача ООО «МЦ «Доктор Боголюбов»;

3.1.9. Получение информации о состоянии своего здоровья (пациента), методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи;

3.1.10. Выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

3.2. Пациент, законный представитель обязан:

3.2.1. Соблюдать настоящие Правила, правила безопасности;

- 3.2.2. Соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности и нормы закона о режиме (порядке) лечения, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации;
- 3.2.3. Проявлять в общении с сотрудниками и другими пациентами ООО «МЦ «Доктор Боголюбов», уважение и доброжелательность;
- 3.2.4. Посещать медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- 3.2.5. Сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- 3.2.6. Предоставлять лицу, оказывающую медицинскую услугу, известную достоверную информацию о состоянии своего (пациента) здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, о ранее перенесенных заболеваниях и возникших вследствие этого осложнениях, травмах, хронических заболеваниях, а также иную информацию, имеющую существенное значение для оказания медицинских услуг;
- 3.2.7. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры ООО «МЦ «Доктор Боголюбов»;
- 3.2.8. Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
- 3.2.9. Ознакомиться в регистратуре ООО «МЦ «Доктор Боголюбов» с прейскурантом цен на медицинские услуги или на официальном сайте www.bogolubov.center;
- 3.2.10. Ознакомиться и подписать договор на оказание платных медицинских услуг, информированное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства и иные документы, предусмотренные законодательством Российской Федерации;
- 3.2.11. Своевременно и в полном объеме, в соответствии с условиями заключенного договора на оказание платных медицинских услуг, оплачивать медицинские услуги;
- 3.2.12. Бережно относиться к имуществу ООО «МЦ «Доктор Боголюбов»;
- 3.2.13. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент, законный представитель обязан уведомить ООО «МЦ «Доктор Боголюбов» по телефону, указанному в разделе 2.2 настоящих Правил, в возможно короткие сроки;
- 3.2.14. Соблюдать нормы Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», которым предусмотрен запрет курения табака на территории и в помещениях, предназначенных для оказания медицинских услуг;
- 3.2.15. Соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угрозах немедленно сообщить об этом работникам ООО «МЦ «Доктор Боголюбов»;
- 3.2.16. В соответствии с законодательством Российской Федерации без согласия работников ООО «МЦ «Доктор Боголюбов» не обнародовать и не использовать фото, видео записи работников ООО «МЦ «Доктор Боголюбов».

4. Правила поведения пациентов, законных представителей и иных лиц

4.1. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения причинения вреда жизни и здоровью посетителей ООО «МЦ «Доктор Боголюбов», предотвращения уголовных и административных правонарушений, в том числе разглашения врачебной тайны, соблюдения санитарно-эпидемиологических норм и правил запрещается:

- проносить в ООО «МЦ «Доктор Боголюбов» огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, иные предметы и средства, наличие которых у посетителей либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- перемещаться по ООО «МЦ «Доктор Боголюбов» с крупногабаритными предметами, в том числе хозяйственными сумками, тележками, рюкзаками, вещевыми мешками, чемоданами, корзинами, колясками. Если указанные предметы имеются при себе, их надо сдать в гардероб;

- производить фото и видеосъемку без предварительного письменного согласия руководителя ООО «МЦ «Доктор Боголюбов»;
- входить без вызова в процедурный кабинет, кабинет ультразвуковой диагностики, кабинет МРТ, рентгенологический кабинет, кабинеты врачей-специалистов;
- входить в помещения с надписью «служебные помещения», «вход воспрещен» или «не входить»;
- курить на крыльце, территории, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле и других помещениях ООО «МЦ «Доктор Боголюбов»;
- находиться в кабинетах в верхней одежде и без сменной обуви (без бахил);
- выражаться нецензурно, вести себя некорректно по отношению к посетителям и работникам ООО «МЦ «Доктор Боголюбов»;
- выносить из помещения ООО «МЦ «Доктор Боголюбов» документы, полученные для ознакомления или передачи другому работнику ООО «МЦ «Доктор Боголюбов» (например медицинскую карту, выданную для посещения следующего специалиста);
- изымать документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- лицам, не являющимся законными представителями пациента, присутствовать при выполнении пациенту медицинских вмешательств без разрешения медицинского работника, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации;
- посещать ООО «МЦ «Доктор Боголюбов» с животными;
- размещать на территории ООО «МЦ «Доктор Боголюбов» объявления без согласия с Генеральным директором ООО «МЦ «Доктор Боголюбов»;
- преграждать проезд к ООО «МЦ «Доктор Боголюбов» машин экстренных служб (скорой медицинской помощи, МЧС России, МВД России);
- приносить и употреблять на территории ООО «МЦ «Доктор Боголюбов» алкогольные, наркотические и иные токсические вещества. Запрещается приходить на прием к специалистам в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении. В случае, если отсутствует риск жизни и здоровья, такие пациенты удаляются из ООО «МЦ «Доктор Боголюбов» сотрудниками правоохранительных органов;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми, разговаривать по мобильному телефону;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- оставлять без присмотра личные вещи;
- бросать мусор, включая использованные бахилы, на пол.

4.2. В помещениях ООО «МЦ «Доктор Боголюбов» необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся в фойе ООО «МЦ «Доктор Боголюбов».

4.3. Соблюдать правила личной гигиены.

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

5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

5.1. Пациент, законный представитель при наличии претензии (жалобы) по вопросу оказания медицинской помощи может обратиться лично к главному врачу, либо направить претензию (жалобу) в письменном виде на имя главного врача через регистратуру ООО «МЦ «Доктор Боголюбов» или подать в электронном виде через официальный сайт www.bogolubov.center (раздел «написать главному врачу»), а также можно воспользоваться «Книгой жалоб и предложений», которая находится около регистратуры на информационном стенде.

5.2. Претензия (жалоба) рассматривается объективно и всесторонне, в случае необходимости – с участием пациента (законного представителя) в течение 10 календарных

дней с момента ее поступления в ООО «МЦ «Доктор Боголюбов». Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту, законному представителю рекомендуется оставить номер контактного телефона.

5.3. В случае, если пациент, законный представитель в претензии (жалобе) не указал свою фамилию, адрес (электронный адрес), по которому должен быть направлен ответ, или отсутствует контактный номер телефона (для уточнения адреса), ответ на обращение не дается. Если в претензии (жалобе) содержатся сведения о совершенном противоправном деянии, а также о лице, его совершившем, претензия (жалоба) подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.4. Пациент, законный представитель в случае не получения ответа в установленные сроки, либо в случае неудовлетворенного ответа, вправе обратиться в соответствующие государственные органы, либо в суд за защитой нарушенных прав.

5.5. Обращения, запросы, поступившие в ООО «МЦ «Доктор Боголюбов» от иных лиц, не указанных в данном разделе, государственных органов, рассматриваются в срок, не превышающий 10 календарных дней, за исключением сроков, установленных законодательством Российской Федерации.

6. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

6.1. Информация о состоянии здоровья пациента предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании, в доступной для него форме, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли.

В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

6.2. В отношении лиц, не достигших 15 летнего возраста, и лиц, признанных в установленном законном 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 по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

7. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации

7.1. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента, в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти и в соответствии с локальным актом ООО «МЦ «Доктор Боголюбов».

7.2. ООО «МЦ «Доктор Боголюбов» после исполнения договора выдает пациенту либо его законному представителю медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

7.3. Пациент либо его законный представитель имеет право по письменному запросу, предоставленному в регистратуру ООО «МЦ «Доктор Боголюбов», получать отражающие состояние здоровья пациента медицинские документы (их копии) и выписки из них в сроки установленные законодательством Российской Федерации.

7.4. Для оформления листка нетрудоспособности (включая электронный листок нетрудоспособности), пациент, законный представитель обязан предоставить работнику ООО «МЦ «Доктор Боголюбов» документ, удостоверяющий личность, СНИЛС, а также сообщить данные о месте работы и иные сведения предусмотренные законодательством Российской Федерации.

7.5. Листок нетрудоспособности выдается пациенту, законному представителю по его желанию в день обращения либо в день закрытия листка нетрудоспособности.

Листок нетрудоспособности, оформленный ООО «МЦ «Доктор Боголюбов» для назначения и выплаты пособия по временной нетрудоспособности, по беременности и родам выдается, как правило, пациенту в день его закрытия.

8. Ответственность за нарушение Правил

8.1. Пациент несет ответственность и риск наступления неблагоприятных последствий за несоблюдение настоящих Правил, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии его здоровья.

8.2. В случае нарушения пациентом, законным представителем и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, работники ООО «МЦ «Доктор Боголюбов» вправе делать им соответствующие замечания, отказать в предоставлении медицинских услуг при отсутствии риска жизни и здоровья пациента, обращаться в правоохранительные органы, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

8.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам и посетителям ООО «МЦ «Доктор Боголюбов», причинение вреда деловой репутации и материального ущерба ООО «МЦ «Доктор Боголюбов», влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

9. Первичный и повторный приём

9.1. Под первичным приёмом понимается первичное обращение к конкретному врачу-специалисту и последующие обращения к этому врачу, более чем через один месяц (31 календарный день), с момента первого обращения, независимо от причины обращения. Под повторным приёмом понимается повторное обращение к одному врачу-специалисту в течение одного месяца (31 календарный день) с момента первичного обращения. Данное правило действует на приемы всех врачей-специалистов, если в консультационном листе не был обозначен другой срок повторного приёма - например, врач указал в консультационном листе «повторная явка через 2 недели» - в этом случае повторным приёмом будет считаться только обращение к врачу в течение 14 календарных дней.

9.2. ООО «МЦ «Доктор Боголюбов» оставляет за собой право отказать пациенту в услуге «повторный приём врача» и оказать услугу по цене «первичный приём врача», в случае если пациент:

- не явился на повторный приём в указанный в консультационном листе врачом срок;
- пациент не выполнил рекомендации врача, указанные в консультационном листе;
- пациент не записался на повторную консультацию к врачу заранее.