

Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг ООО «Медицинский центр «Поколение»

I. Общие положения

1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг ООО «Медицинский центр «Поколение» (далее — Учреждение) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с Конституцией РФ, Гражданским Кодексом РФ, Федеральным законом РФ от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 29 ноября 2010 года № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом РФ от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» и иными нормативными правовыми актами, порядок обращения пациентов и посетителей в медицинский центр, порядок поведения в медицинском центре, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений — пациентом (его представителем) и Учреждением при получении медицинских услуг с целью реализации прав пациента, создания благоприятных условий для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения, повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей Учреждения.
2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органами государственной власти, настоящими Правилами, приказами, распоряжениями директора и/или главного врача медицинского центра и иными нормативными актами.
3. Настоящие Правила обязательны для персонала и всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в медицинскую организацию или ее структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациентов, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.
4. При обращении за медицинской помощью в амбулаторных условиях пациент либо его законный представитель с настоящими правилами знакомится устно в регистратуре на информационных стендах медицинской организации, в случае получения медицинской помощи в условиях круглосуточного и дневного стационаров — под роспись в медицинской карте стационарного больного, также на официальном сайте Учреждения в сети Интернет.
5. По другим вопросам, не предусмотренными данными Правилами, стороны руководствуются действующим законодательством.
6. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей Учреждения.

II. Права пациента

При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования. Право на медицинскую помощь иностранных граждан, проживающих и пребывающих на территории Российской Федерации, устанавливается законодательством Российской Федерации и соответствующими международными договорами Российской Федерации. Порядок оказания медицинской помощи иностранным гражданам определяется Правительством Российской Федерации;
- выбор врача и медицинской организации в порядке, утвержденном приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 26.04.2012 года № 406н «Об утверждении порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в медицинском центре в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с действующим законодательством;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и лекарственными препаратами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- защиту сведений составляющих врачебную тайну: о состоянии здоровья, диагнозе, факте обращения за получением медицинской помощи и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- получение в доступной для него форме информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья (результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе, о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанным с ним риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи), выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- в случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право обратиться с письменным обращением к должностным лицам Учреждения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам, контролирующим медицинскую организацию, либо в суд;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- допуск к нему посетителей, за исключением посещений детей до 14 лет;
- получение на основании письменного заявления отражающих состояние здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов в порядке и сроке, установленном действующим законодательством.

III. Обязанности пациента

При обращении за медицинской помощью и ее получения пациент обязан:

- соблюдать настоящие правила внутреннего распорядка;
- соблюдать режим работы медицинского центра;
- представить необходимые для ведения персонифицированного учета документы: документ, удостоверяющий личность, полис обязательного (добровольного) медицинского страхования, страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (СНИЛС);
- дать письменное согласие на обработку персональных данных;
- оформить в установленном законодательством РФ порядке согласие на проведение медицинского вмешательства или отказаться от медицинского вмешательства;
- дать добровольное письменное согласие на получение платных медицинских услуг в порядке, установленном действующим законодательством РФ;
- в случае прохождения стационарного лечения в условиях круглосуточного и дневного пребывания соблюдать регламент работы стационаров, описанный в «Памятке пациентам, находящимся на лечении в стационарных условиях» (Приложение 1);
- соблюдать правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных угроз, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить об этом любому работнику Учреждения;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- соблюдать тишину, чистоту и порядок в помещениях медицинского центра, бережно относиться к имуществу центра;
- находиться в палате во время врачебного обхода, выполнения назначений и процедур;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача, в том числе в отношении лекарственных препаратов;
- информировать медицинский персонал в случае непонимания или неполного понимания предстоящего медицинского вмешательства, продолжения лечения;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи, при прохождении курса лечения (отдельных процедур) немедленно сообщать лечащему врачу о любых изменениях самочувствия;
- заботиться о своем здоровье, не совершать действий, наносящий ущерб здоровью других людей;
- соблюдать правила пользования бытовыми приборами и помещениями (холодильником, санузлом);
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим: сбор отходов производить в специально отведенные места, входить в кабинеты в сменной обуви (бахилах), верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
- соблюдать правила личной гигиены, тщательно и чисто мыть руки;
- соблюдать иные обязанности граждан в сфере охраны здоровья, установленные действующим законодательством РФ.

IV. Пациенту запрещается

Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-противоэпидемических правил, обеспечения личной безопасности работников медицинского центра пациентов и

посетителей в зданиях, служебных помещениях, а также на территории медицинского центра **ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

- проносить в здания и кабинеты Учреждения 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;
- проносить крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т. п.);
- мусорить в помещениях и на территории Учреждения, бросать на пол, в унитазы и раковины использованные марлю, вату и другой мусор, выбрасывать мусор из окон и кормить пищевыми отходами птиц;
- входить в кабинеты Учреждения без сменной обуви, в головных уборах, верхней одежде;
- находиться в служебных помещениях, помещениях, в которых осуществляются ремонтные работы;
- курение в помещениях и на территории Учреждения;
- приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства в помещениях и на территории Учреждения;
- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- выносить из Учреждения медицинские документы, полученные для ознакомления, изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории объявления без разрешения администрации;
- производить аудио, фото и видеосъемку в которых возникает риск нарушения врачебной тайны в отношении других пациентов и посетителей медицинского центра;
- представителям средств массовой информации проводить аудио, фото и видеосъемку без согласования с администрацией;
- находиться в служебных помещениях Учреждения без согласования с соответствующим должностным лицом;
- выполнять функции торговых агентов и находиться в помещениях и на территории медицинского центра, за исключением организаций, имеющих официальный договор заключенный с Учреждением;
- оставлять в гардеробе в верхней одежде деньги, ценные вещи, в противном случае администрация Учреждения за сохранность денег и ценных вещей, оставленных в гардеробе, ответственности не несет;
- оставлять несовершеннолетних детей без присмотра на всей территории Учреждения;
- громко разговаривать, шуметь и хлопать дверьми;
- посещать Учреждение с животными.

V. Особенности внутреннего распорядка стационара

1. Прием пациентов, поступающих в стационар Учреждения, осуществляется в приемном отделении. При поступлении в стационар пациент предоставляет направление на госпитализацию, страховой медицинский полис (обязательного и/или добровольного медицинского страхования), документ, удостоверяющий личность. На госпитализируемых больных оформляют соответствующую медицинскую документацию, их вещи принимают на хранение по описи на склад личных вещей (гардероб) или передают сопровождающему лицу.

2. При стационарном лечении пациент может:

- пользоваться личным бельем, одеждой и обувью;
- принимать посетителей в установленные часы в специально отведенном месте.

3. При лечении (обследовании) в стационарных условиях пациент обязан:

- соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом;

- своевременно ставить в известность медицинский персонал об ухудшении состояния своего здоровья

4. Если пациент по собственному желанию решил прервать лечение в Учреждении, он должен уведомить об этом своего лечащего врача и написать письменное заявление об отказе от продолжения лечения

VI. Особенности внутреннего распорядка консультативно-диагностического отделения

1. Медицинская помощь населению в консультативно-диагностическом отделении Учреждения оказывается в плановом порядке, ежедневно, с понедельника по пятницу с 08:00 до 20:00. В субботу, воскресенье с 09:00 до 19:00.

2. При обращении в регистратуру пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность, действующий страховой полис обязательного (добровольного) страхования и страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (СНИЛС).

2.1. В регистратуре Учреждения при первичном обращении на пациента заводится карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте:

- фамилия, имя, отчество;
- пол;
- дата рождения;
- адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт и (или) свидетельство о рождении);
- адрес по месту фактического проживания;
- серия и номер паспорта;
- серия и номер свидетельства о рождении;
- номер страхового медицинского полиса;
- контактный номер телефона (личный и по желанию доверенного лица).

3. Медицинская карта пациента является собственностью Учреждения и хранится в регистратуре. Не подлежит выносу за пределы территории Учреждения.

4. Время, отведенное на прием больного, определено действующими расчетными нормативами. По клинической ситуации это время может быть увеличено или уменьшено в зависимости от необходимости для оказания полноценного приема.

Пациенту в регистратуре указывается ориентировочное время приема врачом.

5. Подробную информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам-специалистам, о времени и месте приема **главным врачом** Учреждения пациент может получить в регистратуре в устной форме, путем обращения в колл-центр по контактным телефонам: 8(47-25) 46-99-46, 46-99-36.

VII. Первичный и повторный приемы врача-специалиста

1. Под первичным приемом, в рамках настоящих Правил, понимается первичное обращение к конкретному врачу-специалисту и последующие обращения к этому врачу более чем через два месяца с момента первого обращения, независимо от причины обращения.

2. Под повторным приемом, в рамках настоящих Правил, понимается повторное обращение к одному врачу-специалисту в течение двух месяцев с момента первичного обращения.

3. Если с момента первичного обращения к специалисту прошло более двух месяцев, следующий прием того же специалиста считается первичным.

4. Обращение пациента к тому же врачу-специалисту, имевшее место быть в течение двух месяцев в других Учреждениях, не является основанием для оформления обращения к данному специалисту в Учреждении как повторного.

VIII. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений регулируется в соответствии с Федеральным законом РФ от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иными нормативно-правовыми актами, регламентирующими порядок рассмотрения жалоб и обращений.
2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Учреждения согласно графику приема граждан или обратиться в администрацию Учреждения в письменном виде.
3. Письменное обращение, поступившее в администрацию Учреждения, рассматривается в сроки и порядки, установленные действующим законодательством
4. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Учреждения, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении или же выдается нарочно.

IX. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

1. На основании действующего законодательства, сведения о факте обращений гражданина за медицинской помощью, состояния его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.
2. Пациенту (его законному представителю) информация о состоянии его здоровья предоставляется в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, или иными уполномоченными должностными лицами в рамках своей компетентности. Средний и младший медицинский персонал информацию о состоянии здоровья пациента, диагнозе о проводимом лечении пациенту (его законному представителю) НЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ!
3. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация, в случае, если она указана лично пациентом в карте стационарного или амбулаторного больного.
4. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю (при наличии оформленных в соответствии с законодательством документов, подтверждающих полномочия на получение данной информации), а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение - супругу, супруге, и при его (ее) отсутствии близким родственникам (отец, мать, дети).
5. Информация о заболевании, диагнозе, прогнозе лечения пациента по средствам телефона, факсимильной, электронной почты, не предоставляется.
6. Сведения о том, кому из законных представителей пациента, работником Учреждения может передаваться медицинская информация о пациенте, заносится со слов пациента в медицинскую карту и собственноручно им подписываются.
7. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.
8. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.
9. Информация, составляющая врачебную тайну, может предоставляться третьим лицам без согласия пациента и его законных представителей по основаниям, предусмотренным действующим законодательством РФ.
10. Информация о состоянии здоровья пациента не может быть предоставлена пациенту против его воли.

Х. Порядок оформления и выдачи справок и медицинских заключений.

1. Порядок оформления и выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность (справок, медицинских заключений), а также выписок из медицинской документации регламентирован действующим законодательством РФ.
2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность гражданина, является листок нетрудоспособности, порядок выдачи которого утвержден приказом Министерства здравоохранения РФ от 23.11.2021 г. № 1089н “Об утверждении условий и порядка формирования листков нетрудоспособности в форме электронного документа и выдачи листков нетрудоспособности в форме документа на бумажном носителе в случаях, установленных законодательством Российской Федерации”.
3. Порядок выдачи Учреждением справок и медицинских заключений регламентирован приказом Министерства здравоохранения РФ от 14.09.2020 г. № 972н «Об утверждении порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений».
4. Пациенту, либо уполномоченному представителю пациента, на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и документа подтверждающего полномочия представителя гражданина, в том числе законного, могут выдаваться дубликаты, копии справок, медицинских заключений.
5. Сведения о выдаче справки либо ее дубликата вносятся в медицинскую карту пациента.