

ПРИКАЗ

« ____ » _____ 2021 г.

г. Краснодар

№ _____

Об утверждении Правил внутреннего распорядка для пациентов (их законных представителей) ООО «МОЛОДО»

В соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», другими правовыми актами Российской Федерации, в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Правила внутреннего распорядка для пациентов (их законных представителей) ООО «МОЛОДО»;
2. Правила разместить на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационном стенде на ресепшине;
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.
4. Приказ довести до сотрудников ООО «МОЛОДО», в части их касающейся.

Исполнительный директор

Р.Р. Галиуллина

УТВЕРЖДАЮ

Исполняющий директор
(наименование должности руководителя)

Р.Р. Галиуллина
(Ф.И.О., подпись)

" ____ " _____ 2021 г.

**Правила внутреннего распорядка
для пациентов (их законных представителей) ООО «МОЛОДО»**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов (их законных представителей) ООО «МОЛОДО» (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента во время нахождения в ООО «МОЛОДО», а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его законным представителем) и учреждением.

1.2. Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения: Федеральным законом от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», приказа Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 23.04.2012 г. №390н «Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи», приказа Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 02.05.2012 г. № 441н «Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений».

1.3. Настоящие Правила обязательны для персонала, всех пациентов (их законных представителей), а также иных лиц, обратившихся для обследования и лечения в ООО «МОЛОДО».

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов (их законных представителей) включают:

- Порядок обращения пациента (его законного представителя);
- Права и обязанности пациента (его законного представителя);
- Правила поведения пациентов (их законных представителей) в учреждении;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

Порядок разрешения конфликтных ситуаций между персоналом ООО «МОЛОДО» и пациентом (его законным представителем);

График работы учреждения и его должностных лиц;

Ответственность за нарушение настоящих Правил.

1.5. С Правилами можно ознакомиться на информационном стенде в холле учреждения и официальном сайте:

2. Порядок обращения пациента (его законного представителя)

2.1. ООО «МОЛОДО» осуществляет медицинскую деятельность на основании лицензии № №ЛО-00-00-000000 от 00.00.0000 года, выданной министерством здравоохранения Краснодарского края.

2.2. В учреждении пациентам предоставляются медицинские услуги на платной основе, в соответствии с договором на оказание платных медицинских услуг.

2.3. ООО «МОЛОДО» не включено в реестр медицинских организаций, участвующих в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (ОМС).

2.4. В ООО «МОЛОДО» оказывается медицинская помощь в амбулаторных условиях (не предусматривающих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения) в плановом порядке.

2.5. В случае, если при предоставлении платных медицинских услуг потребуется предоставление медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни пациента при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

2.6. Для получения медицинской помощи в учреждении пациент может лично, либо через своего представителя обратиться на ресепшен, записаться по телефону, через социальные сети или через сайт ООО «МОЛОДО».

2.3. В назначенное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.

2.4. На ресепшене 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), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия.

2.5. Пациенты без предварительной записи принимаются после пациентов с предварительной записью, либо в свободное время между приемами пациентов с предварительной записью.

2.6. Медицинская карта пациента является собственностью ООО «МОЛОДО» и хранится в регистратуре. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из учреждения.

2.7. При входе в учреждение пациенту рекомендуется одеть бахилы или переобуться в сменную обувь.

2.8. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года.

2.9. Прием пациентов врачами ООО «МОЛОДО» проводится согласно графику.

2.10. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента (его законного представителя) при первой возможности.

2.11. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент (его законный представитель) обязуется уведомить ООО «МОЛОДО» по телефону в возможно короткие сроки. При опоздании пациента на прием более чем на 10 минут, в целях создания благоприятных условий для других пациентов, учреждение предлагает перенести прием на другое удобное время.

3. Права и обязанности пациента (его законного представителя)

3.1. При обращении за медицинской помощью в ООО «МОЛОДО» и ее получении пациент имеет право на:

уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

обследование, лечение и нахождение в учреждении в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения, организации оказания медицинской помощи;

добровольное согласие информированного пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

обращение с жалобой к должностным лицам ООО «МОЛОДО», а также к должностным лицам государственных органов или в суд;

сохранение медицинскими работниками 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;

возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

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;

подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности медицинской организации;

3.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- 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;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать правила внутреннего распорядка ООО «МОЛОДО» для пациентов и бережно относиться к имуществу учреждения.

4. Правила поведения пациентов (их законных представителей) в учреждении

4.1. Категорически запрещается:

- курение в здании, а также на территории учреждения и на расстоянии менее 15 метров, согласно Федеральному закону от 23.02.2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;
- распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;
- нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (бахил);
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследования;
- выбрасывать мусор, отходы в непредназначенные для этого места;
- проводить видео-, фото- и киносъемку (включая аудиозапись);
- грубить персоналу ООО «МОЛОДО» или иным лицам, находящимся в учреждении, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц.

5. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Каждый гражданин имеет право в доступной для него форме получить имеющуюся информацию о состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения.

5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших пятнадцатилетнего возраста, или больных наркоманией шестнадцатилетнего возраста, и граждан, признанных в установленном законом

порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

5.3. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами учреждения. 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.

5.4. 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.

5.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным Федеральным законом от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», а именно:

1) в целях проведения медицинского обследования и лечения гражданина, который в результате своего состояния не способен выразить свою волю, с учетом положений пункта 1 части 9 статьи 20 Федерального закона №323-ФЗ;

2) при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений;

3) по запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством, по запросу органов прокуратуры в связи с осуществлением ими прокурорского надзора, по запросу органа уголовно-исполнительной системы в связи с исполнением уголовного наказания и осуществлением контроля за поведением условно осужденного, осужденного, в отношении которого отбывание наказания отсрочено, и лица, освобожденного условно-досрочно;

3.1) в целях осуществления уполномоченными федеральными органами исполнительной власти контроля за исполнением лицами, признанными больными наркоманией либо потребляющими наркотические средства или психотропные вещества без назначения врача либо новые потенциально опасные психоактивные вещества, возложенной на них при назначении административного наказания судом обязанности пройти лечение от наркомании, диагностику, профилактические мероприятия и (или) медицинскую реабилитацию;

4) в случае оказания медицинской помощи несовершеннолетнему в соответствии с пунктом 2 части 2 статьи 20 настоящего Федерального закона, а также несовершеннолетнему, не достигшему возраста, установленного частью 2 статьи 54 настоящего Федерального закона, для информирования одного из его родителей или иного законного представителя;

5) в целях информирования органов внутренних дел о поступлении пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий;

6) в целях проведения военно-врачебной экспертизы по запросам военных комиссариатов, кадровых служб и военно-врачебных (врачебно-летных) комиссий федеральных органов исполнительной власти и федеральных государственных органов, в которых федеральным законом предусмотрена военная и приравненная к ней служба;

7) в целях расследования несчастного случая на производстве и профессионального заболевания, а также несчастного случая с обучающимся во время пребывания в организации, осуществляющей образовательную деятельность, и в соответствии с частью 6 статьи 34.1 Федерального закона от 4 декабря 2007 года № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации» несчастного случая с лицом, проходящим спортивную подготовку и не состоящим в трудовых отношениях с физкультурно-спортивной организацией, не осуществляющей спортивной подготовки и являющейся заказчиком услуг по спортивной подготовке, во время прохождения таким лицом спортивной подготовки в организации, осуществляющей спортивную подготовку, в том числе во время его участия в спортивных соревнованиях, предусмотренных реализуемыми программами спортивной подготовки;

8) при обмене информацией медицинскими организациями, в том числе размещенной в медицинских информационных системах, в целях оказания медицинской помощи с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных;

9) в целях осуществления учета и контроля в системе обязательного социального страхования;

10) в целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с настоящим Федеральным законом.

6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

6.1. Справки и медицинские заключения выдаются гражданам при их личном обращении за получением указанных документов в медицинскую организацию при предъявлении документа, удостоверяющего личность:

для граждан Российской Федерации в возрасте четырнадцати лет и старше - паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта;

для лиц, имеющих право на медицинскую помощь в соответствии с Федеральным законом «О беженцах», - удостоверение беженца или свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем по существу, или копия жалобы на решение о лишении статуса беженца, поданной в Федеральную миграционную службу с отметкой о ее приеме к рассмотрению, или свидетельство о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации;

для иностранных граждан, постоянно проживающих в Российской Федерации, - паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным

законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

для лиц без гражданства, постоянно проживающих в Российской Федерации, - документ, признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

для иностранных граждан, временно проживающих в Российской Федерации, - паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина, с отметкой о разрешении на временное проживание в Российской Федерации;

для лиц без гражданства, временно проживающих в Российской Федерации, - документ, признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства, с отметкой о разрешении на временное проживание в Российской Федерации либо документ установленной формы, выдаваемый в Российской Федерации лицу без гражданства, не имеющему документа, удостоверяющего его личность.

6.2. В отношении лиц, не достигших пятнадцатилетнего возраста, или больных наркоманией шестнадцатилетнего возраста, и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, справки и медицинские заключения выдаются их законным представителям при предъявлении документа, удостоверяющего личность законного представителя, а также документа, подтверждающего полномочия законного представителя.

6.3. Справки выдаются лечащим врачом или другими врачами-специалистами, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении гражданина, на основании записей в медицинской документации гражданина либо по результатам медицинского обследования в случаях, если проведение такого обследования необходимо.

6.4. Справки оформляются в произвольной форме в случае, если законодательством Российской Федерации не установлен иной порядок выдачи справки либо иная форма справки, с проставлением штампа медицинской организации или на бланке медицинской организации (при наличии), подписываются врачом (фельдшером, акушеркой), заверяются личной печатью врача и печатью медицинской организации, в оттиске которой должно быть идентифицировано полное наименование медицинской организации, соответствующее наименованию, указанному в уставе медицинской организации.

6.5. Медицинские заключения выдаются гражданам по результатам проведенных медицинских освидетельствований, медицинских осмотров, диспансеризации, решений, принятых врачебной комиссией, а также в иных случаях, когда законодательством Российской Федерации предусматривается наличие медицинского заключения.

6.6. Медицинские заключения выдаются на основании медицинского обследования гражданина, в том числе комиссионного, и содержат комплексную оценку состояния здоровья гражданина.

6.7. Медицинские заключения оформляются в произвольной форме (в случае, если законодательством Российской Федерации не установлен иной порядок выдачи

медицинского заключения либо иная форма медицинского заключения) с проставлением штампа медицинской организации или на бланке медицинской организации (при наличии), подписываются врачами-специалистами, участвующими в вынесении медицинского заключения, руководителем медицинской организации, заверяются личными печатями врачей-специалистов и печатью медицинской организации, в оттиске которой должно быть идентифицировано полное наименование медицинской организации, соответствующее наименованию, указанному в уставе медицинской организации. В случае вынесения медицинского заключения врачебной комиссией медицинской организации медицинское заключение также подписывается членами и руководителем врачебной комиссии.

6.8. Медицинские заключения должны быть выданы в срок, не превышающий 3 рабочих дней после окончания медицинских мероприятий.

6.9. Гражданину, либо уполномоченному представителю гражданина, 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.

7.0. Сведения о выдаче гражданину справки, медицинского заключения либо их дубликатов вносятся в медицинскую документацию гражданина, если иной порядок учета выдачи справок и медицинских заключений не предусмотрен законодательством Российской Федерации.

7. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между персоналом ООО «МОЛОДО» и пациентом

7.1. Все возникающие споры между пациентом и учреждением рассматриваются должностными лицами ООО «МОЛОДО» в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию ООО «МОЛОДО» или к старшему администратору или обратиться к администрации ООО «МОЛОДО» в письменном виде.

8. График работы учреждения и его должностных лиц

8.1. График работы ООО «МОЛОДО» и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

8.2. Режим работы ООО «МОЛОДО» и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время

обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

8.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения.

8.4. График и режим работы утверждаются главным врачом.

8.5. Прием граждан исполняющим директором, его заместителями, главным врачом осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на ресепшене, на информационном стенде в холле учреждения и официальном сайте:

9. Ответственность за нарушение настоящих Правил

9.1. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства (госпитализации), за несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинских работников, 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 здоровья пациента.

9.2. В случае нарушения пациентом и иными посетителями настоящих Правил, работники учреждения вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. В случае выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться только при необходимости оказания экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений учреждения сотрудниками правоохранительных органов.

9.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам ООО «МОЛОДО», другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории учреждения, причинение морального вреда работникам ООО «МОЛОДО», причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу учреждения, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Исполнительный директор

Р.Р. Галиуллина