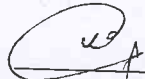


Общество с ограниченной ответственностью ООО «ОстеоНИК»

Согласованно:

Главный врач

 / Никифоров М.А. /

Утверждаю: на основании приказа

№ 3 от 01.09.23

Генеральный директор

 / Никифорова Л.А. /



ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

Настоящие правила определяют внутренний распорядок в ООО «ОстеоНИК», права и обязанности пациентов. Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011г. № 323 ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации. Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 N 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», внесенный изменений в некоторые акты Правительства РФ признании утратившим силу постановления Правительства РФ от 04.10.2012 №1006.

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее - Правила) ООО «ОстеоНИК» (далее - центр) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и центром.

1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача центра иными локальными нормативными актами.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медико-санитарной помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в центр;
- права и обязанности пациента;

- порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- график работы центра и ее должностных лиц;
- информацию о платных медицинских услугах;

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте, а также размещаться на официальном сайте учреждения в сети Интернет.

2. Порядок обращения пациентов в центр.

2.1. Центр является медицинским учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь. Первичная медико-санитарная помощь может оказываться населению, в качестве платной медицинской помощи-за счет средств граждан.

2.2. При состояниях, требующих оказания неотложной медицинской помощи, помощь оказывается педиатром или врачом-специалистом по профилю медицинской услуги, находящимся на рабочем месте в момент обращения гражданина. При необходимости срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина, или окружающих его лиц), необходимо обратиться в отделение скорой медицинской помощи по сотовому телефону 112, по стационарному телефону 03.

2.3. Медицинская помощь населению осуществляется в центре.

2.4. Медицинская помощь оказывается ежедневно в соответствии с графиком работы центра.

2.5. В праздничные дни приём больных регламентируется внутренним распоряжением центра.

2.6. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент обращается в регистратуру центра, осуществляют предварительную запись через регистратуру по телефону 89-677-018-218 или 98-58-72

2.7. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт), свидетельство о рождении ребенка. В регистратуре учреждения при первичном обращении на пациента оформляется медицинская карта амбулаторного больного (история развития ребенка), в которую вносятся сведения о пациенте в соответствии с утвержденной формой медицинской документации и оформляется информированное добровольное согласие на медицинские вмешательства при получении первичной медико-санитарной помощи.

2.8. Медицинская карта амбулаторного больного (история развития ребенка), наряду с другими медицинскими документами, относится к первичным медицинским документам и должна храниться в лечебно-профилактическом учреждении. Учреждение несет ответственность за сохранность медицинских документов, условия и сроки их хранения. Пациент же реализует

свои права на информацию о состоянии его здоровья в соответствии со ст. 22 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (в том числе имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов). Согласно Приказа от 04.03.1997 № 77 «О возврате и порядке хранения медицинских карт в амбулаторных учреждениях» медицинские карты амбулаторного больного и истории развития ребенка должны храниться непосредственно в амбулаторно-поликлиническом учреждении. Выдача медицинских карт на руки пациенту возможна только с разрешения администрации центра (главного врача, по личному заявлению пациента). Самовольное изъятие амбулаторной карты больного (история развития ребенка) и вынос ее за пределы центра не допускаются.

2.9. Прием врачом осуществляется в день обращения пациента. Организована предварительная запись на прием врача через: регистратуру по телефону: 89-677-018-218 или 98-58-72.

2.10. Предварительная запись пациента на прием к врачам-специалистам также может осуществляться непосредственно дежурным администратором в центре, через контактный центр по телефону: 89-677-018-218 или 98-58-72.

2.11. Вопрос о необходимости экстренной консультации врачом-специалистом решается лечащим врачом или главным врачом клиники.

2.12. Время на прием пациента врачом-специалистом определено с учетом действующих расчетных нормативов. При проведении совместных консультаций врачами-специалистами, в случае приема пациентов со сложной лечебно-диагностической ситуацией, при оказании врачом неотложной помощи время приема может быть смещено относительно запланированного.

2.13. Информацию о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам пациент может получить в регистратуре центра в устной форме, по телефону 98-58-72, с помощью информационных материалов, расположенных в холле 89-677-018-218.

2.14. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач-специалист центра, пациенту выдается направление на консультацию в специализированное учреждение.

2.15. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется с привлечением отделения скорой медицинской помощи. Ожидание пациентом приезда бригады скорой медицинской помощи должно осуществляться в кабинете врача, под наблюдением медицинской сестры.

3. Права и обязанности пациентов:

3.1. Права и обязанности граждан в сфере охраны здоровья установлены ст.18-26 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"

3.2. Выдержки о правах и обязанностях пациентов, установленных федеральными законами, указанными в п.3.1 размещаются на информационных стендах.

3.3. Кроме того, пациент обязан:

- соблюдать режим работы центра;
- соблюдать правила внутреннего распорядка центра;
- правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (обязательное ношения бахил в помещениях центра).
- соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать режим лечения.
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- 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;
- 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;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу центра;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;

- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

- оставлять коляски, самокаты на крыльце центра, без завоза в коридор центра.

- в центре запрещается кричать, ругаться нецензурной речью, оскорблять и хамить персоналу и другим пациентам центра.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой Порядок рассмотрения жалоб и обращений регламентирован Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководителю - главному врачу, где оказывается медицинская помощь, в администрацию и генеральному директору. К главному врачу можно обратиться в установленные часы приема, или направить письменное заявление.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

4.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.7. Письменное обращение, поступившее в администрацию центра, рассматривается в течение 15 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию центра, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Пациент имеет право получить в доступной для него форме, имеющуюся в центре, информацию о состоянии своего здоровья, 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.

5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.

5.3. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

5.4. Пациент имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов в 30 (тридцати) дневный срок с даты поступления в центр соответствующего заявления.

5.5. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов о законном представительстве.

5.6. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

6. График работы центра и ее должностных лиц

6.1. График работы центра и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка центра в соответствии с нормами трудового права.

6.2. Режим работы центра 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.

6.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы), график и режим работы устанавливаются и утверждаются главным врачом.

6.4. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре центра в устной форме, в том числе по телефону, с помощью информационных материалов, расположенных в холле центра.

7. Информация о платных медицинских услугах

7.1. За медицинской помощью на платной основе может обратиться любой гражданин Российской Федерации старше 18 лет, иностранные граждане, граждане, являющиеся законными представителями несовершеннолетних, не дееспособных или ограниченно дееспособных лиц в отношении подопечных лиц.

С пациентом в обязательном порядке заключается договор на оказание платных медицинских услуг. Для заключения договора пациенту необходимо предоставить паспорт или другой документ, удостоверяющий личность, для законных представителей несовершеннолетних - свидетельство о рождении ребенка, документы, подтверждающие опеку или попечительство.

Все услуги на платной основе предоставляются в соответствии с действующей Лицензией в объеме амбулаторно-поликлинической помощи.

Стоимость услуг определяется согласно действующему на момент обращения в центр Прейскуранту.

Ознакомиться с ценами на платные медицинские услуги можно у администраторов в регистратуре центра и на официальном сайте в сети Интернет и по телефонам: 218-218,985-872.

Проведение консультаций проводится по предварительной записи

Оплата медицинских услуг производится Пациентом в полном объеме в день оказания услуги путем перечисления стоимости услуги путем внесения наличных средств в кассу центра или безналичную оплату.

7.2 Медицинская помощь при предоставлении платных медицинских услуг организуется и оказывается:

а) в соответствии с положением об организации оказания медицинской помощи, которое утверждается Министерством Здравоохранения Российской Федерации.

б) в соответствии с порядком оказания медицинской помощи, утверждаемыми Министерством Здравоохранения Российской Федерации, обязательными для исполнения на территории Российской Федерации всеми медицинскими организациями.

в) на основе клинических рекомендаций.

г) с учетом стандартов медицинской помощи, утверждаемых Министерством Здравоохранения Российской Федерации.

7.3 Платные медицинские услуги соответствуют номенклатуре с медицинскими услугами, утверждаемой Министерством Здравоохранения Российской Федерации, и могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи либо в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств.