

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ООО «Дева»

_____ Галлямова Н.А.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

ООО «Дева»

Общие положения

- 1.1. Правила внутреннего распорядка лечебно-профилактического учреждения здравоохранения для пациентов (далее – «Правила») являются организационно-правовым документом, регламентирующим порядок пребывания и поведение пациента во время нахождения в ООО «Дева» медицинский центр «Дева», (далее – «медицинский центр») в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации», а так же регламентирующим иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и медицинским центром.
- 1.2. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в медицинский центр. С Правилами внутреннего распорядка пациенты знакомятся путем изучения их на специальном общедоступном информационном стенде или на сайте медицинского центра deval02.ru
- 1.3. Настоящие Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания комфортных условий пребывания пациентов и безопасного труда медицинского персонала, обеспечения оптимального лечебно-диагностического процесса, соблюдения санитарно-противоэпидемического режима, проведения лечебно-профилактических и санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий надлежащего объема и качества в ООО «Дева» медицинский центр.

2. Права и обязанности пациентов при получении услуг в ООО «Дева» медицинский центр.

- 2.1. При обращении за медицинской помощью в медицинский центр **пациент имеет право на:**
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
 - выбор врача, т.е. получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании медицинской помощи;
 - обследование, лечение и пребывание в условиях, соответствующих санитарно гигиеническим требованиям в соответствии с действующими приказами и СанПиН;
 - проведение по его просьбе консилиума в случае несогласия с поставленным диагнозом, назначенными методами диагностики и лечения;
 - облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами; сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении;

- отказ от оказания (прекращения) медицинского вмешательства;
- получение информации о состоянии своего здоровья, о предлагаемых методах обследования и лечения, об их преимуществах, недостатках и степени риска, а также на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть предоставлена информация о состоянии его здоровья;
- получение медицинских услуг на платных условиях.

2.2. При обращении за медицинской помощью в медицинский центр **пациент обязан:**

- соблюдать внутренний распорядок работы учреждения, тишину, чистоту и порядок;
- исполнять требования пожарной безопасности; при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- выполнять требования и предписания лечащего врача;
- соблюдать рекомендуемую врачом диету;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уведомлять лечащего врача о наличии заболеваний, противопоказаний и имеющихся аллергических реакций;
- 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;
- бережно относиться к имуществу медицинского центра и других пациентов.

2.3. В помещениях медицинского центра **пациентам запрещается:**

- нахождение в верхней одежде, без сменной обуви или бахил;
- курение в помещениях медицинского центра и на крыльце учреждения; на территории МЦ радиусом не менее 50 метров;
- распитие спиртных напитков;
- употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;
- проведение фото и видео съемки без согласования с Главным врачом учреждения;
- пользование служебными телефонами организации;
- разговоры по личному телефону, доставляющие неудобства другим пациентам и мешающие проведению приема или медицинских манипуляций.

3. Условия предоставления медицинских услуг пациентам

3.1. Прием пациента специалистом осуществляется:

- по предварительной записи (исключение: услуги лаборатории), либо в момент обращения пациента в медицинский центр при наличии свободного (не зарезервированного) времени приема у специалиста;
- при наличии заключенного договора между пациентом и медицинским центром.

3.2. Договор на осуществление услуг между пациентом и медицинским центром заключается при предъявлении пациентом документа, удостоверяющего личность, на основании 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», ст.13, ч. 1-2, а также Положением о паспорте гражданина Российской Федерации, утвержденного Постановлением Правительства № 828 от 08.07.1997г.

3.2.1. В ООО «Дева» медицинский центр принимают следующие документы, удостоверяющие личность:

- Паспорт,
- заграничный паспорт,
- водительские права,
- военный билет,
- служебное удостоверение, выданное государственными или муниципальными органами и учреждениями.

3.2.2. Требования к документам: наличие фотографии, номер, дата выдачи, период его действия (не просрочен), печать организации, выдавшей документ, и подпись руководителя (или иного лица, ответственного за выдачу документов в организации).

3.2.3. Строгое наличие паспорта необходимо в случае:

- при первичном обращении и заключении договора;

3.2.4. Для заключения договора на несовершеннолетнего (до исполнения 18 лет) требуется наличие следующих документов:

- Паспорт законного представителя пациента;
- свидетельство о рождении ребенка;
- С 14 лет - паспорт несовершеннолетнего пациента;
- доверенность нотариальная / нотариальное согласие родственнику/ представителю.

3.2.5. Законными представителями несовершеннолетнего являются:

- родители (мать и/или отец), усыновители;

- опекуны или попечители на основании постановления об установлении опеки либо попечительства;
- иные лица на основании доверенности (согласия) нотариально удостоверенной, выданной одним из родителей либо опекуном (попечителем) .

3.2.6. Для заключения договора на недееспособного пациента требуется наличие следующих документов:

- Паспорт пациента;
- Паспорт законного представителя пациента;
- постановление органов опеки и попечительства об установлении опеки либо попечительства;
- доверенность нотариальная / нотариальное согласие родственнику/ представителю.

3.2.7. Законными представителями недееспособного пациента являются:

- опекуны или попечители на основании постановления об установлении опеки либо попечительства;
- иные лица на основании нотариально удостоверенной доверенности (согласия) выданной одним из опекунов (попечителем);

3.2.9. Услуги, на которые записан пациент, должны быть оплачены после приема.

3.2.10. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство (на основании Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», ст.20).

3.2.11. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство (ИДС) или отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме, подписывается гражданином, одним из его родителей или иным законным представителем, медицинским работником и содержится в медицинской документации пациента.

4. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

- 4.1. Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну в соответствии со ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
- 4.2. Пациенту, законному представителю (опекуну, попечителю согласно ст. 35, "ГК РФ от 30.11.1994 М 51-ФЗ) информация о состоянии здоровья, диагнозе и проводимом лечении предоставляется лечащим врачом в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» ст. 20.
- 4.3. Средний и младший медицинский персонал не уполномочен предоставлять пациенту или его законным представителям (опекуну, попечителю) информацию о состоянии здоровья, диагнозе и проводимом лечении.
- 4.4. Информация медицинского характера о находящихся (находившихся) на лечении пациентах в вышестоящие органы здравоохранения и правоохранительные органы предоставляется в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, на основании письменного запроса.
- 4.5. Информация о состоянии здоровья, диагнозе и проводимом лечении пациента по телефону сотрудниками медицинского центра не предоставляется.
- 4.6. Результаты клинических исследований и лабораторных анализов выдаются лично самому пациенту/законному представителю: родителю/опекуну/попечителю либо доверенному лицу на основании нотариально оформленной доверенности.
- 4.7. Полномочия законного представителя должны быть выражены в доверенности, выданной и оформленной в соответствии с законом, удостоверены в нотариальном порядке согласно ст. 53, "ГК РФ от 14.11.2002 М 138-ФЗ.
- 4.8. В доверенности, заверенной нотариально либо нотариальном согласии родственнику (представителю) несовершеннолетнего/недееспособного, предъявляемой в медицинский центр, должны быть обязательно указаны полномочия представителя представлять интересы несовершеннолетнего/ недееспособного при обращении в медицинские учреждения, присутствовать при оказании медицинской помощи и получать медицинские документы несовершеннолетнего/недееспособного.

- 4.9. Сведения о том, кому из близких может передаваться медицинская информация, заносятся со слов пациента в медицинскую карту (в информированном добровольном согласии) и подписываются пациентом.
- 4.10. Информация, составляющая врачебную тайну, может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.
- 4.11. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту или его законным представителям против его воли.
- 4.12. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания сообщается информация родственникам (супругу, супруге, детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация (ст.22 ФЗ от 21.11.2011 М 323-ФЗ) .
- 4.13. При разглашении врачебной тайны, лица, виновные в этом, несут дисциплинарную, административную или уголовную ответственность в соответствии с нормами действующего законодательства.

5. Порядок выдачи справок и медицинских заключений

- 5.1. Медицинская документация является учетной и отчетной формой документов и является собственностью ООО «Дева» медицинский центр. Содержит информацию, которая составляет врачебную тайну. Медицинская документация хранится в медицинском центре.
- 5.2. Результаты всех медицинских исследований, а также медицинская документация (выписки, копии медицинской карты, справки для налоговых органов и т.п.) выдаются непосредственно самому пациенту при наличии документа, удостоверяющего личность, либо другому лицу при предъявлении нотариально заверенной доверенности и документа, удостоверяющего личность получателя на основании Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» ст.13, ч. 1-2, в течение не более 14 (четырнадцати) календарных дней со дня поступления запроса.
- 5.3. Оригинал медицинской карты по запросу правоохранительных органов может быть выдан самому пациенту при наличии документа, удостоверяющего личность, либо другому лицу при предъявлении нотариально заверенной доверенности и документа, удостоверяющего личность получателя, по решению главного врача медицинского центра под расписку.

Другим категориям граждан выдаются надлежаще оформленные справки установленной форме.

5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между медицинским центром и пациентом (законным представителем)

- 5.1. В процессе оказания медицинской помощи врач и пациент имеют равные права на уважение их человеческого достоинства и могут защищать его в соответствии с действующим законодательством. Взаимоотношения врача и пациента должны строиться на основе взаимного доверия и взаимной ответственности.
- 5.2. Врач в исключительных случаях вправе отказаться от работы с пациентом, по согласованию с главным врачом, перепоручив его другому специалисту:
- при отсутствии необходимой технической возможности для оказания необходимого вида помощи;
 - при невозможности установить с пациентом контакт.
- 5.3. При возникновении у пациента (его законного представителя) претензий и жалоб на качество медицинской помощи в процессе нахождения в условиях лечения в медицинском центре, он (его законный представитель) может обратиться в устной или письменной форме:
- Непосредственно к директору медицинского центра,
 - главному врачу медицинского центра,
 - по всем открытым каналам взаимодействия (Книга отзывов и предложений, официальный сайт, корпоративная почта).
- 5.4. Порядок работы с обратной связью от пациентов регламентирован Порядком рассмотрения обращений граждан, который включает в себя описание процесса работы с обращениями пациентов, каналы получения информации от пациентов, сроки рассмотрения обращений пациентов.
- 5.5. Установленный процесс работы с обращениями пациентов:
- Прием сообщения.
 - Назначение ответственного за разбор обращения.
 - Первичный контакт с пациентом (по телефону или при непосредственном контакте, благодарность, извинения, вопросы).
 - Служебное расследование и вторичный контакт с пациентом (при необходимости.)
 - Заседание Врачебной комиссии (при необходимости).
 - Решения относительно сотрудника, пациента и компании
 - Восстановление лояльности пациента.
- 5.6. В ООО «Дева» медицинский центр открыты следующие каналы получения информации от пациентов:
- Книга отзывов и предложений
 - Письмо по эл. почте devagin102@mail.ru;
 - Отзыв на сайте медицинского центра deva102.ru

- В часы приема в устной форме директору ООО « Дева»

5.7. Сроки рассмотрения обращений клиентов

- Срок первичного реагирования на отзыв – максимально быстро при получении сообщения, но не более трех календарных дней.
 - Последующие требования к срокам ответов (в соответствии Законом «О защите прав потребителей»:
 - 2 дня на рассмотрение отзыва.
- За этот срок необходимо разобратся в существе претензии, принять меры к устранению отмеченных недостатков и нарушений в работе.10 дней на ответ по обращению (по закону).

Администрация должна подготовить ответ о принятых мерах и связаться с клиентом (если отзыв письменный и указан адрес – направить по почте);
- до 15 дней – срок возможного продления для проведения расследования.

6. Особенности внутреннего распорядка учреждения при оказании амбулаторно-поликлинической медицинской помощи

- 6.1. В целях оказания медицинской помощи надлежащего объема и качества граждане в установленном порядке могут обратиться в соответствующее структурное подразделение медицинского центра « Дева» по адресу г.Белорецк, ул Крупской47.
- 6.2. В амбулаторно-поликлинических подразделениях пациентам в соответствии с договором оказывается первичная медико-санитарная и специализированная помощь непосредственно в учреждении.
- 6.4 При необходимости оказания амбулаторно-поликлинической помощи пациент обращается в медицинский центр по телефонам, указанным на сайте deva102.ru или на рецепцию, обеспечивающего регистрацию пациентов на прием к врачу. Предварительная запись на прием к врачу осуществляется при непосредственном обращении пациента, по телефону или с помощью электронной записи на сайте deva102.ru
- 6.5. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема главного врача медицинского центра пациент может получить по телефонам, указанным на сайте deva102.ru или на рецепции в устной форме и наглядно – на информационных стендах, расположенных в помещениях медицинского центра, а также в открытых источниках информации: в сети интернет и на официальном сайте медицинского центра devabdeva
- 6.6. При амбулаторном лечении (обследовании) пациент обязан явиться на прием к врачу в назначенные дни и часы, соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом.

- 6.7. При опоздании пациента на прием к врачу или на проведение лечебной процедуры более чем на 15 мин, прием может быть перенесен на другое удобное для пациента время/другой день (исключение: пациент может быть принят врачом при отсутствии записи на следующее время приема).
- 6.8. При затянувшимся течении основного заболевания, врач имеет право направить пациента на консультацию к заместителю главного врача по КК и БМД; организовать консилиум; направить на врачебную комиссию.
- 6.9. При назначении более 5 лекарственных препаратов одновременно, врач сообщает данные пациента главному врачу с целью направления данного пациента на врачебную комиссию.
- 6.10. При показаниях врач выписывает пациенту направление в стационар медицинской организации по месту жительства пациента.
- 6.11. При отказе пациента от госпитализации врач оформляет письменный отказ от госпитализации. При отказе пациента подписывать данный документ, заверяет его подписями двух докторов.

7. Ответственность пациентов и посетителей ООО «Дева» медицинский центр

- 8.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил внутреннего распорядка для пациентов сотрудники / администрация ООО «Дева» медицинский центр вправе делать им соответствующие замечания.
- 8.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам медицинского центра, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории медицинского центра, неисполнение законных требований сотрудников, причинение морального вреда сотрудникам, причинение вреда деловой репутации ООО «Дева», а также материального ущерба имуществу медицинского центра влечет ответственность пациента и иного посетителя, предусмотренную законодательством Российской Федерации.