



ПРАВИЛА внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО «Северные медицинские технологии»

Правила разработаны в соответствии с Федеральными Законами от 21.11.2011г № 323 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и от 29.11.2010г № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Постановлением главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 24 декабря 2020 года № 44 «Об утверждении санитарных правил СП2.1.3678», другими нормативно - правовыми документами, регламентирующими деятельность медицинской организации.

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО «Северные медицинские технологии» (далее - СМТ) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациента или посетителя, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (или его представителем) и СМТ, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения.

1.2. Внутренний распорядок для пациентов и посетителей - это регламент (порядок), обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также соблюдение прав и обязанностей пациентов при получении медицинской помощи в СМТ.

1.3. Настоящие Правила **обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся** в СМТ, разработаны в целях создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в СМТ;
- права и обязанности пациента, обратившегося в СМТ;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам в СМТ;
- график работы СМТ и ее должностных лиц;

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей размещаются в демосистеме на стойке регистратуры в доступном для пациентов месте и на официальном сайте ООО «Северные медицинские технологии» (<http://glaz29.ru/>)

Порядок обращения пациентов в медицинскую организацию

- 2.1. СМТ оказывает первичную медико-санитарную, первичную специализированную и специализированную медицинскую помощь.
- 2.2. Для получения медицинской помощи пациент должен обратиться (лично или по телефону) в регистратуру СМТ для получения информации о времени приема, записи на прием к врачу, получения медицинской услуги, исследования, другого повода.
- 2.3. До назначенного времени посещения Пациент должен обратиться в регистратуру для оформления медицинской карты и прочих документов.
- 2.4. При оформлении медицинской карты Пациент должен предоставить паспорт или другой документ удостоверяющий личность (при обращении по ОМС - полис обязательного медицинского страхования, документ, подтверждающий регистрацию в системе индивидуального (персонифицированного) учета (СНИЛС).
- 2.5. В регистратуре СМТ при первичном обращении Пациента оформляется 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 и номер страхового медицинского полиса, место работы, телефон для связи.
- 2.6. Медицинская карта пациента является собственностью СМТ и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, передается в кабинеты администратором. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из СМТ без согласования с руководством ООО «Северные медицинские технологии».

Права и обязанности пациентов:

- 3.1. Права и обязанности пациентов установлены в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»
- 3.2. При обращении за медицинской помощью и ее получении Пациент имеет право на
 - 3.2.1. уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и иных лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
 - 3.2.2. информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
 - 3.2.3. выбор врача, с учетом его согласия;
 - 3.2.4. обследование, лечение и нахождение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
 - 3.2.5. проведение по просьбе Пациента консилиума и консультаций других специалистов. Все расходы, связанные с привлечением специалистов с целью проведения дополнительных консилиумов и консультаций по инициативе Пациента, оплачиваются за счет личных средств Пациента.

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

3.2.7.добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;

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

3.2.9.обращение с жалобой к должностным лицам в порядке, установленном в СМТ, должностным лицам государственных органов или в суд;

3.2.10.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 законодательством;

3.2.11.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;

3.3. Пациент (посетитель) обязан:

3.3.1.соблюдать режим работы СМТ;

3.3.2.соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей и правила поведения в общественных местах;

3.3.3.соблюдать требования пожарной безопасности;

3.3.4.соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (нахождение в СМТ в бахилах, размещение верхней одежды в гардеробе);

3.3.5.выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи, с целью достижения результата лечения;

3.3.6. уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

3.3.7. 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;

3.3.8. представлять медицинскому работнику, 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;

3.3.9. проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством России;

3.3.10.бережно относиться к имуществу СМТ;

3.3.11.при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом сотрудникам СМТ.

3.3.12.соблюдать требования запрета курения в СМТ.

3.4. Лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения Пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка СМТ.

Порядок разрешения конфликтов между пациентом и МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 02.05.2006г. № 59-ФЗ. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и приказом генерального директора ООО «Северные медицинские технологии» от 16.10.2017 № 10/16/05О « О порядке рассмотрения обращения граждан».

4.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию СМТ, согласно графику приема администрацией граждан по личным вопросам или обратиться к администрации в письменном виде.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в регистрационную карту обращения 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.

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. Пациент в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование СМТ, в которые 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 пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.7. Письменное обращение, поступившее администрацию СМТ, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

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

Порядок получения информации о состоянии здоровья Пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом (должностными лицами СМТ) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии, форме. Она должна содержать сведения о методах и результатах обследования, диагнозе и прогнозе, лечении, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, результатах проведенного лечения и возможных осложнениях. 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.

5.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья Пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

5.3. В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

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

6.1. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы Листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у - для учащихся). Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации оформляются (выдаются) лечащим врачом. Установление факта временной нетрудоспособности и продление её сроков осуществляются лечащим врачом после личного осмотра и подтверждаются записью медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений, сотрудников органов внутренних дел для освобождения их от учебы, работы выдается соответствующая справка.

6.2. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации определяется нормативно- правовыми документами Российской Федерации.

6.3. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

6.4. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

График работы МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ и ее должностных лиц

7.1. График работы администрации СМТ определяется её Правилами внутреннего трудового распорядка с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы СМТ 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.

7.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала и по согласованию с генеральным директором.

7.4. Прием пациентов населения генеральным директором, его заместителем, главным врачом осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на информационном стенде и на официальном сайте ООО «Северные медицинские технологии» (<http://glaz29.ru/>).

7.5. Режим работы СМТ утверждается генеральным директором.

Нарушение Пациентом режима СМТ

8.1. Пациенты или посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством России.

8.2. За нарушение режима и Правил внутреннего распорядка СМТ пациент может быть досрочно выписан из дневного стационара с соответствующей отметкой в больничном листе.

Нарушением считается:

- **грубое или неуважительное отношение к персоналу;**
- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
- несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;

- одновременное лечение в другом учреждении без разрешения лечащего врача;
- отказ от направления или несвоевременная явка на ВК или ВТЭК.

Ответственность за нарушение настоящих Правил

7.1. В случае нарушения Пациентами и иными посетителями Правил сотрудники СМТ вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

7.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, **неуважение к персоналу** СМТ, другим пациентам и посетителям, **нарушение общественного порядка** в здании, служебных помещениях, на территории, неисполнение законных требований сотрудников, причинение морального вреда работникам, **причинение вреда деловой репутации** СМТ, а также материального ущерба её имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

**«Северные медицинские технологии»
Общество с ограниченной ответственностью**

ПРИКАЗ № 12-28-01 О

«28» декабря 2020 г.

Архангельская обл., г. Северодвинск

Об утверждении правил
внутреннего распорядка для пациентов
и посетителей

ПРИКАЗЫВАЮ

1. УТВЕРДИТЬ и ввести в действие с 01 января 2021 года ПРАВИЛА внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО «Северные медицинские технологии».

2. ПРИЗНАТЬ утратившими силу ПРАВИЛА внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО «Северные медицинские технологии», утвержденные приказом генерального директора от 16.10.2017 № 10/16/070.

3. РАЗМЕСТИТЬ новую редакцию ПРАВИЛА внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО «Северные медицинские технологии» на официальном сайте и в демосистеме на стойке регистратуры.

Генеральный директор



Д.Ю. Латкин