

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

Дитин С.В.

«01» сентября 2024 года



ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг для пациентов, разработаны в соответствии с федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», "О защите прав потребителей", иными нормативными актами.

1.2. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг являются организационно-правовым документом - регламентом, определяющим порядок обращения потребителя медицинских услуг в ООО «Академия здоровья» (далее – Организация), его права и обязанности, правила поведения в Организации, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации и распространяющий свое действие на всех лиц, обращающихся за медицинской помощью.

1.3. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Организацию.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- Общие положения;
- Порядок обращения пациента;
- Права и обязанности пациента;
- Правила поведения пациентов и их законных представителей в Организации;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Организацией и пациентом;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

1.5. С правилами внутреннего распорядка пациент либо его законный представитель знакомятся устно, а также самостоятельно – путем прочтения настоящих правил, размещенных на информационном стенде Организации. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента.

2. Порядок обращения потребителя медицинских услуг

2.1. В Организации оказывается первичная медико-санитарная помощь.

2.2. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал Организации незамедлительно организует оказание экстренной медицинской помощи.

2.3. В случае обращения пациентов в Организацию, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, Организация передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.4. В случае обращения в Организацию пациента с карантинным инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, подается экстренное извещение об инфекционном заболевании, остром профессиональном отравлении, необычной реакции на прививку (форма 058/у) в ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии по РМЭ».

2.5. При необходимости получения медицинской помощи в плановой и неотложной форме пациент обращается в регистратуру Организации, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу.

2.6. Режим работы Организации - ежедневно с 8.00 до 21.00 часов.

2.7. Прием пациентов врачами Организации проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания экстренной и неотложной медицинской помощи.

2.8. Предварительная запись пациента на прием к врачу Организации осуществляется посредством личного обращения в регистратуру, по телефону.

2.9. При входе в Организацию пациенту рекомендуется надеть бахилы или переобуться в сменную обувь. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года. За сохранность личных вещей пациента вне гардероба администрация Организации ответственности не несет.

2.10. При обращении пациента в Организацию заводится медицинская карта, для оформления которой пациент сообщает свои паспортные данные.

2.11. Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика работы врача и пожелания пациента.

2.12. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор (регистратор) предупреждает об этом пациента при первой возможности.

2.13. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить Организацию по телефону в возможно короткие сроки.

2.14. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием другого пациента.

2.15. При обращении в регистратуру Организации пациент предоставляет документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес фактического места жительства и контактный телефон, в случае анонимного обращения – медицинские услуги оказываются на платной основе (за исключением медицинского освидетельствования для выявления ВИЧ-инфекции с предварительным и последующим консультированием).

2.16. Организация осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора, в связи с чем, в соответствии со ст.6 ФЗ «О персональных данных» дополнительного согласия пациента на обработку его персональных данных не требуется. Организация обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

3. Права и обязанности пациента

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

- уважительное и гуманное отношение со стороны работников Организации и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противозидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
- перевод к другому лечащему врачу при условии согласия этого другого врача;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство и отказ от него в соответствии с действующим законодательством РФ;

- обращение с жалобой к должностным лицам Организации, а также в контролирующие и /или надзирающие органы или в суд;
- сохранение работниками Организации 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;
- 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.

Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- уважительно относиться к медицинским работникам Организации или иным лицам, находящимся в Организации, а также уважать права других пациентов;
- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях. Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.
- не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом своих обязанностей, своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов Организации;
- пациенты после вакцинации не могут покидать Организацию в течении 30- минут без осмотра врача;
- бережно относиться к имуществу Организации;
- пациент обязан соблюдать настоящие правила (ст.27 п.3 федерального закона №323-ФЗ) и правила пожарной безопасности;

4. Правила поведения пациентов и их законных представителей в Организации

4.1. Категорически запрещается:

- курить на крыльце, а также в любых помещениях Организации;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- грубить персоналу Организации или иным лицам, находящимся в Организации либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
- при некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев и случаев оказания медицинской помощи в неотложной форме);
- нахождение сопровождающих лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача, а также самого пациента (потребителя).

4.2. В помещениях Организации необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, а также использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся в холле Организации. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!

4.3. Соблюдать правила личной гигиены.

4.4. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной

инфекции.

4.5. Накануне инвазивного вмешательства пациент обязан подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.

4.6. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры или медицинской сестре\фельдшеру.

4.7. Персонал Организации имеет право удалить пациента из Организации в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Организацией и пациентом

5.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая подается через регистратуру и передается на рассмотрение главному врачу. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений либо направлена на сайт Организации в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

5.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 10 дней с момента её получения Организацией. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время. На претензию (жалобу), размещенную на сайте Организации ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

5.3. Не получив ответа на претензию (жалобу) в десятидневный срок либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие (надзирающие) органы либо в суд.

6. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

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

6.2. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством (ст.13 Закона РФ №323-ФЗ).

7. Порядок выдачи результатов лабораторных исследований, справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

7.1. Выдача документов, выписок из медицинской документации, осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7.2. На основании письменного заявления на имя главного врача Организации пациента ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты, справка о болезни или выписка из медицинской карты.

8. Порядок оказания платных медицинских услуг пациенту или другим лицам

8.1. Оказание платных услуг населению (медицинских и немедицинских) осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и согласно установленного режима работы Организации.

8.2. Платные услуги оказываются в соответствии с заключенными с гражданами или организациями договорами на оказание платных услуг в письменной форме. Договоры с

гражданами и организациями от имени Организации кроме главного врача могут подписываться иными уполномоченными главным врачом лицами.

8.3. В договоре с гражданами регламентируются условия и сроки оказания услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон, а также иные существенные условия.

8.4. Перед заключением договора пациент знакомится с Территориальной программой государственных гарантий оказания медицинской помощи, перечнем дополнительных платных медицинских услуг, настоящими правилами внутреннего трудового распорядка.

8.5. При заключении договора по требованию потребителя ему предоставляется в доступной форме информация о платных медицинских услугах, в том числе о:

- порядках оказания медицинской помощи и стандартах медицинской помощи, применяемых при предоставлении платных медицинских услуг;
- о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);
- о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
- другие сведения, относящиеся к предмету договора.

8.6. Пациенты, пользующиеся платными медицинскими услугами, обязаны выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение необходимых сведений, а также установленные в Организации правила внутреннего распорядка для сотрудников и пациентов.

8.7. Организация предоставляет пациенту (его законному представителю) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

- о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;
- об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

8.8. В случае отказа пациента после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Организация информирует пациента о расторжении договора по инициативе пациента, при этом пациент оплачивает Организации фактически понесенные расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

8.9. Организация после исполнения договора выдает пациенту медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

8.10. Организация предоставляет платные медицинские услуги, качество которых соответствует условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве — требованиям, предъявляемым законодательством Российской Федерации к услугам соответствующего вида.

8.11. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия пациента (его законного представителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

8.12. В соответствии с законодательством Российской Федерации Организация несет ответственность перед пациентом за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни пациента.

8.13. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением

условий договора, возмещении ущерба в случае причинения вреда здоровью и жизни, а также о компенсации причиненного морального вреда в соответствии с законодательством Российской Федерации

8.14. При несоблюдении Организацией обязательств по срокам исполнения услуг пациент вправе по своему выбору:

- назначить новый срок оказания услуги;
- потребовать исполнения услуги другим специалистом; расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков;

8.15. В случае невозможности исполнения услуг, возникшей по вине пациента, услуги подлежат оплате в объеме фактически понесённых расходов.

8.16. Претензии и споры, возникшие между пациентом и Организацией, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.