

ПРИКАЗ

15.02.2023

№ 16

**Об утверждении правил внутреннего распорядка
в ООО «Дубки-Альтамед»**

В соответствии с Федеральными законами "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", "О медицинском страховании граждан в Российской Федерации", "О защите прав потребителей", Гражданским кодексом Российской Федерации, в целях регламентирования поведения пациентов и посетителей в ООО «Дубки-Альтамед», и решения вопросов, возникающих между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Клиникой,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила поведения пациентов в ООО " Дубки-Альтамед " (далее Правила). (Приложение № 1)
2. Главному врачу
 - 2.1. ознакомить с Правилами руководителей структурных подразделений медицинской организации под роспись в листе ознакомления.
 - 2.2. обеспечить ознакомление пациентов с Правилами на информационном стенде медицинской организации.
4. Всем медицинским сотрудникам и задействованным в оказании платных медицинских услуг сотрудникам руководствоваться в своей деятельности Правилами.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Генеральный директор



И.Б. Гребцова



Утверждаю
Генеральный директор
ООО «Дубки-Альтамед»

И.Б. Гребцова

«15» февраля 2023г.

ПРАВИЛА
ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
для посетителей ООО «Дубки-Альтамед»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Правила внутреннего распорядка для посетителей (далее - Правила) ООО «Дубки-Альтамед» (далее Медицинский центр) являются локальным нормативным актом. Правила определяют поведение Пациента либо его законного представителя (далее Пациента) в Медицинском центре, а также регламентируют иные вопросы, возникающие между Пациентом и Медицинским центром в процессе обследования и лечения.
- 1.2. Настоящие Правила обязательны для персонала Медицинского центра и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику. Правила разработаны для реализации информационных прав Пациента в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" и Положениями Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», а также в целях создания благоприятных условий для реализации и иных, предусмотренных законом прав Пациента и оказания ему своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.
- 1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей включают:
 - Порядок обращения пациента в клинику
 - Права и обязанности пациента
 - Права и обязанности лечащего врача
 - Правила безопасности
 - Ответственность за нарушение настоящих Правил
- 1.4. Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в ООО «Дубки-Альтамед» при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими клиники, а также работников клиники.
- 1.5. Медицинский центр оказывает платную медицинскую помощь по следующим направлениям:
 - доврачебная медицинская помощь;
 - амбулаторно-поликлиническая медицинская помощь детскому и взрослому населению (оказание медицинской помощи (медицинской услуги, медицинского вмешательства);
 - специализированная медицинская помощь детскому и взрослому населению;
 - прочие работы и услуги по основным видам деятельности в соответствии с лицензией.

Медицинский центр участвует в реализации Программ ДМС (Добровольное медицинское страхование).

- 1.6. Перечень и стоимость медицинских услуг, предоставляемых Пациенту, оговаривается прейскурантом Медицинского центра и, действующим на момент оказания услуги, который находится в доступном для Пациента месте - возле регистратуры, а также на интернет-сайте Медицинского центра.
- 1.7. График работы Медицинского центра: понедельник - суббота: с 08.00 до 21.00; воскресенье: с 08.00 до 18.00.
- 1.8. Прием врачей-специалистов осуществляется по скользящему графику, утверждаемому генеральным директором. Информацию о фамилии, имени, отчестве, специальности, квалификации, графике работы врачей всех специальностей, работающих в Медицинском центре, можно получить в регистратуре учреждения, на сайте организации.
- 1.9. Информация об образовании (послевузовском, дополнительном профессиональном образовании, повышении квалификации) специалистов, состоящих в штате Медицинского центра, находится на информационном стенде и сайте Медицинского центра.
- 1.10. Работа Врачебной комиссии Медицинского центра, осуществляется еженедельно по утверждённому внутренним приказом графику, а также внепланово при возникновении необходимости в срочном решении задач, входящих в компетенцию Врачебной комиссии..
- 1.11. Медицинский центр обязан по требованию Пациента, оплатившего услуги, выдать "Справку об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы РФ" установленной формы.
- 1.12. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.
- 1.13. Факт ознакомления с Правилами внутреннего распорядка для пациентов подтверждается путем проставления подписи при заключении договора на оказание медицинских услуг.
- 1.14. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:
 - *Медицинская услуга* — медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.
 - *Медицинская помощь* — комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.
 - *Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими* — услуги гражданам и организациям, выполняемые клиникой в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.
 - *Пациент* — физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.
 - *Посетитель* - посетителем клиник признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении клиники, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого клиника не является местом работы.
 - Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях клиник только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).
 - *Лечащий врач* — врач, на которого возложены функции по организации

и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в клиники.

II. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ В МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР

2.1. Прием Пациентов осуществляется в порядке предварительной записи через регистратуру Медицинского центра посредством телефонной связи, непосредственно в регистратуре.

2.2 В случаях, требующих получения неотложной медицинской помощи, услуга предоставляется Пациенту без предварительной записи и/или вне установленной очереди.

2.3. При состояниях, требующих экстренного медицинского вмешательства (внезапное острое заболевание, состояние, обострение хронического заболевания, представляющее угрозу жизни Пациента), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи, набрав самостоятельно или попросить на регистратуре администратора Медицинского центра набрать следующий номер: 112

2.4. Предварительное оповещение пациентов
Контакт-центр «Дубки-Альтамед» осуществляет предварительное оповещение пациентов с целью оптимизации записи на прием и в случае изменения в расписании работы специалистов. Медицинский центр не несет ответственности за невозможность предупредить пациента об изменениях в приеме из-за выключенного телефона, из-за неверно указанного телефона или в случае, если пациент не отвечает на звонок. Если пациент не может явиться на прием в назначенное время, ему следует заранее, не менее чем за 1 час до приема, предупредить оператора контакт-центра по телефонам клиники.

2.5. При первичном обращении Пациента в Медицинский центр с ним заключается договор на оказание платных медицинских услуг, заводится медицинская карта амбулаторного больного (ф. № 025/у-04) или медицинская карта стоматологического больного (ф. № 043/у) и другая необходимая первичная медицинская документация. Пациенту необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт), действующий страховой медицинский полис добровольного медицинского страхования граждан.

При оказании услуг несовершеннолетним (дети до 18 лет) – обязательно сопровождение одним из родителей с предъявлением его паспорта и свидетельства о рождении ребенка. Родственники и третьи лица при сопровождении несовершеннолетнего должны иметь нотариально заверенное согласие родителей или законных представителей. Пациенты по неотложной помощи (при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни Пациента) принимаются без обязательного предварительного предъявления личных документов. В случаях отказа от подписания договора Медицинский центр вправе отказать в приеме.

2.6. Пациенты, застрахованные по системе ДМС
Прием пациентов, застрахованных по системе ДМС и прикрепленных на обслуживание в Медицинском центре, осуществляется при наличии паспорта и страхового полиса или гарантийного письма от страховой компании. При отсутствии данных документов Медицинский центр вправе предложить пациенту пройти услугу за свой счет. При первичном оформлении в Медицинском центре застрахованные по системе ДМС обязаны подписать согласие на обработку персональных данных. Медицинские услуги пациенту, застрахованному по системе ДМС, оказываются на основании условий программы ДМС и наступлении страхового случая. Наличие страхового полиса не является гарантией предоставления всех услуг по желанию застрахованного лица.

2.7. Медицинская карта амбулаторного больного и медицинская карта стоматологического больного является собственностью Медицинского центра. Она хранится в регистратуре Медицинского центра или его архиве. На основании письменного заявления Пациента Медицинский центр предоставляет отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

2.8. Пациент, находящийся на лечении, обязан соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, а также правила поведения пациента в медицинских организациях.

2.9. Лечащий врач назначается руководителем Медицинского центра или выбирается Пациентом с учетом согласия врача. В случае требования пациента о замене лечащего врача руководитель Медицинского центра должен содействовать выбору Пациентом другого врача. Лечащий врач по согласованию с руководителем Медицинского центра может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих.

2.10. Медицинский центр может отказаться от лечения Пациента в одностороннем порядке при невозможности обеспечить безопасность услуги и (или) возникновении медицинских противопоказаний для осуществления лечебно-диагностических мероприятий при условии наличия у Пациента способности выразить свою волю, отсутствия угрозы для жизни Пациента и неотложности медицинского вмешательства.

III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА ПРИ ПОЛУЧЕНИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

3.1. Главными нормативными правовыми актами, регламентирующими права и обязанности Пациента при получении медицинской помощи, являются:

- Конституция Российской Федерации (действующая редакция на 01.01.2009г.)
- Положение Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изм. и доп., вступающими в силу с 29.09.2011г.).
- Федеральный Закон Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"

3.2. Пациент имеет право на:

- 1) выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с настоящим Федеральным законом;
- 2) профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 3) получение консультаций врачей-специалистов;
- 4) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 5) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 6) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 7) отказ от медицинского вмешательства;
- 8) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- 9) допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- 10) допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях - на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации.

3.3. Медицинский центр предоставляет современные методы обследования, необходимые для оценки состояния здоровья Пациента, выявления и лечения имеющихся заболеваний.

3.4. В доступной для него форме Пациент может получить информацию 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. Вышеуказанная информация предоставляется Пациенту лечащим врачом, главным врачом и иными должностными лицами Медицинского центра, а также содержится в документации, предоставляемой Пациенту во время лечения.

3.5. Все диагностические и лечебные мероприятия осуществляются Медицинским центром только с дачи Пациентом **информированного добровольного согласия** за исключением случаев, предусмотренных статьей 20 "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

3.6. Вся информация для принятия Пациентом решения предоставляется лечащим врачом. Согласно действующему законодательству информированное добровольное согласие должно быть соответствующим образом оформлено в медицинской Документации.

3.7. Пациент имеет право отказаться от диагностической или лечебной процедуры, а также потребовать их прекращения. В этом случае отказ от вышеуказанных процедур с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации.

3.8. Важным является то, что отказ Пациента от диагностики или лечения может повлиять на правильность установления окончательного диагноза, послужить причиной снижения эффективности или (полной неэффективности) проведенного лечения, привести к осложнениям и ухудшению патологического процесса.

3.9. Вся информация, содержащаяся в медицинских документах Пациента, составляет врачебную тайну. Медицинский центр подтверждает конфиденциальность персональных данных Пациента, используемых в медицинских информационных системах. Пациент может запретить передавать свою медицинскую информацию, в том числе и своим родственникам, кроме случаев, предусмотренных законодательством РФ.

3.10. 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 возраста, установленного в части 2 статьи 54 настоящего Федерального закона, и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

3.11. Пациент обязан:

- соблюдать правила внутреннего распорядка Медицинского центра для пациентов;
- соблюдать режим работы Медицинского центра;
- соблюдать правила поведения в общественных местах: громко не разговаривать, не шуметь, не распивать спиртные напитки, не употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества; не появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи; не пользоваться служебными телефонами без разрешения администратора или иных должностных лиц Медицинского центра и т.п.;
- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Клинике;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- являться на лечение в установленное и согласованное с врачом время;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;

- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- подписать информированное согласие на медицинское вмешательство;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Учреждения;
- соблюдать установленный порядок деятельности Медицинского центра, нормы поведения в общественных местах;
- посещать подразделения Медицинского центра, медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- при посещении медицинских кабинетов желательно надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Медицинского центра;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях, курить только в специально отведенных для этого местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, Пациент должен немедленно сообщить об этом администратору Медицинского центра;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в лечебные кабинеты Медицинского центра в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- бережно относиться к имуществу Медицинского центра;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством Российской Федерации;
- оказывать содействие надлежащему оказанию медицинской помощи: выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение необходимых для этого сведений (о перенесенных заболеваниях, аллергических реакциях на лекарственные препараты, наличии опасных для общества заболеваниях и т.д.)
- информировать лечащего врача, регистратора Медицинского центра о необходимости отмены или изменении назначенного ему времени приема.
- следует прибыть в Медицинский центр за 10 минут до начала приема для надлежащего оформления документов и своевременного начала приема. В случае опоздания Пациента на прием Медицинский центр вправе перенести прием на другое время и дату, согласованные

с Пациентом, так как опоздание одного ущемляет права другого на своевременный и полноценный прием.

3.12. Посетителям с детьми запрещается:

- покидать кабинет во время выполнения назначений и процедур.
- бросать на пол, класть на столы, кушетки, пеленальные столики и пр. грязные подгузники, и средства личной гигиены;
- запрещается оставлять ребенка без присмотра на пеленальном столике, диване или на кушетке— это может привести к падению и тяжелой травме;
- оставлять ребенка без присмотра;

Подробно права и обязанности Медицинского центра и Пациента по отношению друг к другу в процессе оказания и получения медицинской помощи соответственно изложены в Договоре на оказание платных медицинских услуг.

IV. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЛЕЧАЩЕГО ВРАЧА

4.1. Лечащий врач имеет право:

- самостоятельно определять объем исследований и необходимых действий, направленных на установление верного диагноза и оказания медицинской услуги;
- вправе с уведомлением пациента вносить изменения в лечение и провести дополнительное специализированное лечение;
- в случае непредвиденного отсутствия лечащего врача в день, назначенный для проведения медицинской услуги, учреждение вправе назначить другого врача;
- медицинский работник имеет право на защиту своей профессиональной чести и достоинства;
- совершенствование профессиональных знаний;
- **лечащий врач по согласованию с главным врачом может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения**, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований.

4.2. Лечащий врач обязан:

- организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента;
- предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- по требованию пациента или его законного представителя приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам;
- -при необходимости созывает консилиум врачей.
- рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.
- **Лечащий врач по согласованию с главным врачом Клиники может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения**, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения

пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований.

- соблюдать нормы профессиональной этики и деонтологии во взаимоотношениях с коллегами, пациентами и родственниками пациентов;
- соблюдать врачебную тайну.

V. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И МЕДИЦИНСКИМ ЦЕНТРОМ

- 5.1. Стороны договорились о претензионном характере разрешения споров, приняв на себя дополнительное обязательство проходить стадию досудебного урегулирования спора, обращаться за судебной защитой при полном или частичном не достижении заявленных претензии требований.
- 5.2. В случае конфликтных или иных сложных ситуаций и вопросов Пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу или генеральному директору Медицинского центра. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия Пациента может быть дан устно в ходе личного приема. В противном случае обращение (претензия, заявление и прочее) подается в письменном виде и фиксируется в Журнале регистрации входящей документации.
- 5.3. В случае необходимости проведения оценки качества и эффективности лечебно - диагностических мероприятий, Медицинский центр проводит внутреннюю проверку качества оказания медицинской помощи при помощи Врачебной Комиссии Медицинского центра. В дальнейшем может быть проведена и независимая экспертиза качества проведенного лечения при согласии на то Пациента.
- 5.4. Порядок регистрации, обработки и рассмотрения обращения граждан, сроки и формы ответа определены Приказом генерального директора «О порядке рассмотрения обращений граждан в ООО «Дубки-Альтамед»».

VI. ЗАКОННЫЕ ПРЕДСТАВИТЕЛИ

В соответствии со статьями 21 и 26 ГК РФ законными представителям несовершеннолетних граждан являются их родители, усыновители или попечители, а также опекуны малолетних лиц и совершеннолетних лиц, признанных судом недееспособными (ст.32 ГК РФ). Кроме законных представителей в правовой системе России определен второй вид представителей граждан (совершеннолетних, дееспособных) - представители, действующие по доверенности, предусмотренной статьей 185 ГК РФ.

VI.1. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ за нарушение настоящих Правил

- 7.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Медицинского центра вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.
- 7.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Медицинского центра, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Медицинского центра, неисполнение законных требований работников, причинение морального вреда работникам медицинского центра, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Генеральный директор



И.Б. Гребцова