

**ООО «АЛЬТАМЕД+»
ПРИКАЗ №9**

09.01.2025

**Об утверждении правил
внутреннего распорядка
для посетителей
в ООО «Альтамед+»**

В соответствии с Федеральными законами: от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", от 28.06.1991 N 1499-1 "О медицинском страховании граждан в Российской Федерации", от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 08.08.2024) "О защите прав потребителей"; Гражданским кодексом Российской Федерации, в целях регламентирования поведения пациентов и посетителей в ООО «Альтамед+», и решения вопросов, возникающих между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и Клиникой

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила поведения посетителей в ООО «Альтамед+» (далее Правила) Приложение №1
2. Главному врачу :
 - 2.1. Ознакомить с правилами руководителей структурных подразделений медицинской организации по роспись в листе ознакомления
 - 2.2. Обеспечить ознакомление пациентов с правилами на информационном стенде медицинской организации
3. Всем работникам задействованным в оказании платных медицинских услуг руководствоваться в своей деятельности Правилами.
4. Контроль за исполнение настоящего приказа оставляю за собою

Генеральный директор



Утверждаю
Генеральный директор
ООО «Альтамед +»
И.Б. Гребцова
«09» января 2025 г

ПРАВИЛА
ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
ДЛЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ ООО «Альтамед+»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для посетителей (далее Правила) ООО «Альтамед+» (далее – Клиника) является организационно-правовым документом и разработаны в соответствии с Федеральными законами РФ от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 28.06.1991 N 1499-1 "О медицинском страховании граждан в Российской Федерации", от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 08.08.2024) "О защите прав потребителей"; Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормативными актами.

1.2. Правила определяют нормы поведения законных представителей пациентов и иных посетителей в Клинике 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, а также в целях обеспечения безопасности граждан при посещении ими Медицинского центра, а также его работников.

1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для законных представителей пациентов и иных посетителей, обратившихся в Клинику, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, 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 Клинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- график работы Клиники и ее должностных лиц;

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов находятся у администраторов на стойке информации. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте Клиники: altamedplus.ru, на информационном стенде или информационной панели в холле 1 этажа.

1.6. Пациенты (их представители), заказчики платных медицинских услуг подлежат ознакомлению с настоящими Правилами до подписания договора на оказание платных медицинских услуг.

2. Порядок обращения пациентов в Клинику:

2.1. ООО «Альтамед+» является медицинской организацией, оказывающей первичную специализированную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях.

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающих жизни или здоровью гражданина) пациенту необходимо самостоятельно обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03 (112)

2.2. Для получения медицинской помощи, не требующей срочного медицинского вмешательства, пациент должен в порядке предварительной записи через телефонную связь, регистратуру, сайт или приложение Клиники произвести записи на прием к врачу, указав свою фамилию (имя, отчество), дату рождения.

2.3. Предварительное оповещение пациентов Контакт-центр Клиники осуществляет предварительное оповещение пациентов с целью оптимизации записи на прием и в случае изменения в расписании работы специалистов. Клиника 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.

2.4 При невозможности посетить врача или специалиста в назначенное время необходимо отменить или перенести запись, позвонив администратору, как только выяснилась невозможность посещения.

2.5 Пациент должен посещать врача (специалиста) в соответствии со временем предварительной записи. При опоздании пациента на прием или процедуру более чем на 10 (десять) минут, врач (специалист) вправе поменять очередность приема и принять другого пациента, передвинув время приема опоздавшего на более позднее.

2.6. При входе в Клинику пациенту рекомендуется одеть бахилы или переобуться в сменную обувь; В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду (куртки, пальто, пуховики, шубы, полупальто, плащи) в гардеробе; Гардероб – это специально выделенное и оборудованное место в Клинике для хранения верхней одежды. На хранение в гардероб принимаются: верхняя одежда, головные уборы, шарфы, зонты (в пакете), обувь (в пакете). На хранение не принимаются пакеты (за исключением пакетов с зонтиками и обувью), сумки, деньги, ценности, документы, мобильные телефоны, ключи и т. п., продукты питания, легковоспламеняющиеся и имеющие сильный устойчивый запах предметы, грязные вещи. За сохранность личных вещей пациента вне гардероба администрация ответственности не несет. Если посетителем Клиники были нарушены правила пользования гардеробом, Клиника ответственности не несет.

Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года.

2.7. В регистратуре Клиники при первичном обращении пациент обязан предоставить:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт/Удостоверение личности военнослужащего РФ/Временное удостоверение личности гражданина РФ (Постановление Правительства РФ от 23.12.2023 N 2267)/Свидетельство о рождении (для пациентов в возрасте до 14 лет)
- страховой полис (если пациент обращается в клинику в рамках ДМС), в т.ч.

электронный.

На основании предоставленных документов на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного (ф.№025/у-04) или медицинская карта стоматологического больного (ф.№043/у) , в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью); пол; дата рождения (число, месяц, год); адрес места проживания; место работы; должность; контактные телефоны (мобильный, домашний, рабочий).

2.8 Для формирования электронного листка нетрудоспособности в федеральной государственной информационной системе необходим СНИЛС пациента.

Анонимное обследование и лечение пациентов не осуществляется.

2.9 Прием пациентов, застрахованных по системе ДМС и прикрепленных на обслуживание в Клинике, 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. Медицинские услуги пациенту, застрахованному по системе ДМС, оказываются на основании условия программы ДМС и наступления страхового случая. Наличие страхового полиса не является гарантией предоставления всех услуг по желанию застрахованного лица.

2.10 При первичном оформлении в Клинике пациент обязан подписать согласие на обработку персональных данных

2.11. Направления на диагностические исследования и медицинские процедуры выдаются лечащим врачом. Диагностические службы (отделение функциональной диагностики, отделение лучевой диагностики, кабинет ультразвуковых исследований и др.) принимают пациентов по направлениям врачей-специалистов клиники.

2.12. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств скорой медицинской помощи.

2.13 Вход в медицинский кабинет осуществляется по приглашению медицинского персонала.

2.14. Прием анализов (процедурный кабинет, клиничко-диагностическая лаборатория) осуществляется без предварительной записи строго в установленные часы.

2.15. Во время приема врача или при прохождении диагностического обследования, а также при оформлении листков нетрудоспособности мобильные телефоны пациентов и сопровождающих их лиц должны находиться на беззвучном режиме либо отключены.

3. Права и обязанности пациентов:

3.1 Пациенты пользуются правами и несут обязанности в соответствии с ФЗ No323 от 21.11.2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»

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

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лечебно-профилактического учреждения, выбор врача осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ;

- обследование, лечение и нахождение в Клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение в установленном Клиникой порядке с жалобой к должностным лицам Поликлиники, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к Главному врачу Поликлиники, должностным лицам государственных органов или в суд;
- 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;
- 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;

3.2. Пациент обязан:

- неукоснительно и добросовестно выполнять настоящие Правила, соблюдать чистоту и порядок;
- соблюдать режим работы Клиники, порядок записи на прием к специалистам и порядок пребывания на приеме;
- знакомиться, оформлять и подписывать всю необходимую документацию для оказания медицинской помощи (медицинских услуг).
- соблюдать требования противопожарной безопасности; при обнаружении источника пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить об этом персоналу Клиники.
- строго соблюдать санитарно-эпидемиологический режим, установленный в Клинике. При входе в холле Клиники располагается контейнер с бахилами (бесплатно), пациенты обязаны надевать бахилы и находиться в клинике в бахилах, верхняя одежда для временного хранения сдается в гардероб. Крупногабаритные сумки в гардероб не сдаются и не подлежат временному хранению в медицинском учреждении.
- соблюдать санитарно-гигиенический режим в туалетных комнатах и помещениях общего пользования Клиники;
- придерживаться этики общения, проявлять доброжелательное, вежливое и терпимое отношение к другим пациентам, персоналу клиники, соблюдать очередность записи на прием к врачу и на манипуляции. При некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес персонала и посетителей, требовании назначения необоснованных диагностических обследований, лабораторных исследований, врач имеет право обратиться к страховой компании или работодателю с заявлением о прекращении наблюдения и обслуживания пациента в клинике, по согласованию с главным врачом, медицинское учреждение вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор на оказание платных медицинских услуг (если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих);
- нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с

разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ;

- информировать медицинский персонал Поликлиники (в т.ч. лечащего врача) до оказания медицинской услуги обо всех перенесенных заболеваниях, (в т.ч. ВИЧ, гепатит, сифилис и т.п.), совершенных и предстоящих оперативных вмешательствах, переливаниях крови, известных ему аллергических реакциях, принимаемых лекарственных препаратах, психотропных и наркотических средствах, противопоказаниях к применению каких-либо лекарственных препаратов и/или процедур, наблюдении и лечении в других медицинских центрах;
- знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления и исход лечения;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения, обследования; неукоснительно и добросовестно выполнять все предписания лечащего врача, в т.ч. диагностические исследования, и указания медицинского персонала, соблюдать рекомендованную врачом диету;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- сообщать лечащему врачу и медицинскому персоналу обо всех изменениях самочувствия при получении или после получения медицинской помощи, результатах лечения;
- выполнять требования надлежащей подготовки к исследованиям (отдельные виды функциональной и лабораторной диагностики). Информация о порядке подготовки к исследованиям доводится медицинским персоналом (указывается в направлении) или сотрудниками регистратуры при осуществлении предварительной записи, а также размещается на стендах в помещениях и на сайте Поликлиники. Поликлиника не несет ответственность за результат диагностического исследования пациента, в случае ненадлежащей подготовки к его проведению.
- **в соответствии с Законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» с целью оказания медицинской помощи, оформления и ведения медицинской карты, записей в информационной системе пациент обязан подписать следующие документы:**
 - согласие на выбор врача и медицинского учреждения, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
 - отказ от медицинского вмешательства (с разъяснением возможных последствий);
 - отказ от госпитализации (с разъяснением возможных последствий);
 - аллергологический анамнез и анамнез перенесенных заболеваний (анкета здоровья);
 - Договор на оказание платных медицинских услуг ;
 - согласие на обработку персональных данных и другие документы (согласно действующему законодательству РФ, а также разработанные в поликлинике в соответствии с ним). Не заполнение пациентом указанных форм медицинской документации препятствует оказанию медицинских услуг. Медицинское учреждение вправе отказать в оказании медицинских услуг кроме случаев, установленных законодательством РФ.

- бережно относиться к имуществу Поликлиники и иных лиц, находящихся в Поликлинике;

3.3. ПАЦИЕНТАМ ЗАПРЕЩАЕТСЯ

- Проносить в здания и служебные помещения МО огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- Проносить в здания и служебные помещения МО крупногабаритные предметы (в т. ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т. п.);
- Находиться в служебных помещениях МО без разрешения Администрации;
- Потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях МО, не предназначенных для потребления пищи;
- Курить за пределами мест, специально отведенных для курения;
- Громко разговаривать, шуметь;
- Оставлять малолетних детей без присмотра;
- Выносить из МО документы, полученные для ознакомления;
- Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- Размещать в помещениях и на территории МО объявления без разрешения администрации МО;
- Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации МО;
- Находиться в помещениях МО в верхней одежде, грязной обуви;
- Самостоятельно пользоваться служебным лифтом МО;
- Преграждать проезд санитарного транспорта к зданию(ям) МО.
- Проходить в здание и помещения МО в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

4. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

4.1. Подлинники медицинской документации выдаются только по официальному запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством, по запросу органов прокуратуры в связи с осуществлением ими прокурорского надзора, по запросу органа уголовно-исполнительной системы в связи с исполнением уголовного наказания и осуществлением контроля за поведением условно осужденного, осужденного, в отношении которого отбывание наказания отсрочено, и лица, освобожденного условно-досрочно (Федеральный закон от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации» ст. 13 «Врачебная тайна»).

4.2. По требованию пациента выдаются копии медицинских документов, отражающих его состояние здоровья. Копии медицинских документов выдаются пациенту на основании его письменного заявления и только при предъявлении им паспорта или иного документа, удостоверяющего личность (Федеральный закон от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации» «Право граждан на информацию о состоянии здоровья»).

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

4.4. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация сообщается

в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация. (Федеральный закон от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации»)

4.5. Выдача результатов лабораторных и инструментальных методов обследования и выписка из амбулаторной карты представителю пациента (законному представителю, доверенному лицу) осуществляется при предъявлении документов, подтверждающих полномочия этих лиц.

5. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и клиникой

Все возникающие споры между пациентом и Клиникой рассматриваются должностными лицами, порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководству Клиники или к Главному врачу Клиники в письменном виде.

5.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. 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 противном случае обращение (претензия, заявление и прочее) подается в письменном виде и фиксируется в журнале регистрации входящей документации.

5.3. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляется 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 должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.4 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.

6. График работы Медицинского центра и ее должностных лиц.

6.1. Режим работы :

– с понедельника по воскресенье с 08:00 по 21:00

График работы медицинского центра в предпраздничные и праздничные дни может отличаться, обо всех изменениях в графике работы Учреждения можно узнать по телефонам дежурных администраторов, указанных на Официальном сайте, либо при непосредственном обращении в Клинику.

6.2. График работы должностных лиц Клиники определяется Правилами внутреннего трудового распорядка с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

6.3. Прием пациентов (их законных представителей) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема.

7. Ответственность за нарушение настоящих Правил.

7.1 В случае нарушения посетителями настоящих Правил, работники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

7.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Поликлиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях и на территории Поликлиники, неисполнение законных требований работников, причинение морального и физического вреда работникам Поликлиники, а также материального ущерба имуществу Поликлиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

7.3 Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

Генеральный директор



И.Б. Гребцова