

**Общество с ограниченной ответственностью
«Клиника Елены Гольцовой в Тюмени»**

«03» сентября 2020 года

г. Тюмень

ПРИКАЗ №3/ОС

**Об утверждении Правил внутреннего распорядка для потребителей
медицинских услуг в
ООО «Клиника Елены Гольцовой в Тюмени»**

В соответствии с приказом Минздрава России от 30.12.2014 г. № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг в ООО «Клиника Елены Гольцовой в Тюмени» в соответствии с приложением.
2. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Генеральный директор



Е.Н. Гольцова

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ В ООО «КЛИНИКА ЕЛЕНЫ ГОЛЬЦОВОЙ В ТЮМЕНИ»

Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011г № 323 ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», Федеральным Законом от 29.11.2010г № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 08.12.2017 N 1492 "О Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019 и 2020 годов", Постановлением Правительства Тюменской области от 25.12.2017 № 676-п «О Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Тюменской области на 2018 год и плановый период 2019 и 2020 годов», письмом МЗ РФ от 04.04.2005г. №734/МЗ-14 «О порядке хранения амбулаторной карты», Постановлением главного санитарного врача РФ от 18 мая 2010 года № 58 «Об утверждении Сан-ПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность»

1. Общие положения.

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение посетителя в ООО «Клиника Елены Гольцовой в Тюмени» (далее - Клиника), а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Клиникой.

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Клинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

- график работы Клиники и ее должностных лиц;

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте, информация о месте нахождения Правил должны быть вывешены в Клинике на видном месте.

2. Порядок обращения пациентов в Клинику.

2.1. При необходимости срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону - 03, с мобильных телефонов - «112».

2.2. Медицинская помощь населению осуществляется по обращению в Клинику. В Клинике медицинская помощь оказывается ежедневно с понедельника по субботу с 10.00 до 21.00.

2.3. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт и (или) свидетельство о рождении). В регистратуре учреждения при первичном обращении на пациента заводится 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 и (или) свидетельство о рождении), адрес по месту фактического проживания, серия и номер паспорта, серия и номер свидетельства о рождении.

Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в регистратуре.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Клиники без согласования с руководством Клиники!

2.4. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема главным врачом, пациент может получить в регистратуре в устной форме, наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холле Клиники, а также с помощью сети “Интернет” на официальном сайте Клиники.

2.5. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач-специалист Клиники, ему выдается направление на консультацию в специализированное учреждение здравоохранения.

2.6. При наличии показаний для стационарного лечения пациента лечащим врачом выдается направление на госпитализацию пациента в соответствии с клиническими показаниями.

Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных в установленном порядке.

2.7. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств скорой медицинской помощи.

3. Права и обязанности граждан:

Права и обязанности пациентов подтверждаются в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

3.1. 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;
- получение консультации врачей-специалистов;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- отказ от медицинского вмешательства;
- 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 законодательными актами;
- получение в доступной для него форме полной информации о своих правах и обязанностях, 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:

- соблюдать режим работы учреждения;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники для пациентов;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;

- соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- 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;
- представлять лицу, 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
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу учреждения;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу;
- уважительно относиться к другим пациентам;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.
- граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности.

3.3 Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Клиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- проносить в здание и служебные помещения Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения;
- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- курить в здании Клиники и на ее территории;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации Клиники;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;
- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданию Клиники;
- запрещается доступ в здание Клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Клиники сотрудниками правоохранительных органов.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой.

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», 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации от и от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Клиники согласно графику приема граждан или обратиться к администрации Клиники в письменном виде.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карту личного приема 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. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое 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 гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.7. Письменное обращение, поступившее администрации Клиники, рассматривается в течение 10 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

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

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (его законному представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами учреждения здравоохранения. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии (отсутствии) 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.

5.2. У лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья 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 действующим законодательством.

5.5. Пациент или его законный представитель имеют право на основании письменного заявления получить информацию о состоянии здоровья и копии медицинских документов.

6. График работы Клиники и ее должностных лиц.

6.1. График работы Клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Клиники.

6.2. Прием пациентов и их законных представителей главным врачом осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на информационном стенде рядом с регистратурой.

6.3. Режим работы Клиники утверждается генеральным директором.

7. Ответственность за нарушение настоящих Правил

7.1 В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

7.2 Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Клиники, неисполнение законных требований работников Клиники, причинение морального вреда работникам Клиники, причинение вреда деловой репутации ООО «Клиника Елены Гольцовой в Тюмени», а также материального ущерба имуществу Клиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.