



Приказы по вопросам основной деятельности организации

Код по ОКУД
0251151

Ф-01-ТУФ

ПРИКАЗ № МЦС/51/М/25

от 25 марта 2020г.

«Об утверждении Правил внутреннего распорядка и поведения пациентов в медицинской организации»

В целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Ввести в действие в ОП ООО «СОГАЗ» ПРОФМЕДИЦИНА» Тобольск» Правила внутреннего распорядка и поведения пациентов в медицинской организации с 25 марта 2020 года.
2. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в МЦ «СОГАЗ».
3. Разместить копию приказа на официальном сайте ОП ООО «СОГАЗ» ПРОФМЕДИЦИНА» Тобольск».
4. Довести до сведения сотрудников в части их касающейся, утвержденный настоящий приказ.
5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

**Главный врач ОП ООО «СОГАЗ»
ПРОФМЕДИЦИНА» Тобольск»**

Е.А. Кипрюшина

Исполнитель:
Главный врач ОП ООО «СОГАЗ»
ПРОФМЕДИЦИНА» Тобольск» Кипрюшина Е.А.
Тел. +7(812)406-88-88 доб.2900

Правила внутреннего распорядка и поведения пациентов в медицинской организации

1. Общие положения.

1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.07.2019) "О защите прав потребителей", Федеральным законом от 21.11.2011 № 323 – ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных", Постановлением Правительства РФ от 08.07.1997 N 828 (ред. от 20.11.2018) "Об утверждении Положения о паспорте гражданина Российской Федерации, образца бланка и описания паспорта гражданина Российской Федерации", Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», уставом медицинской организации (далее – МО), иными нормативно – правовыми актами.

1.2. Настоящие правила являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и медицинской организацией ООО «СОГАЗ» ПРОФМЕДИЦИНА».

1.3. Соблюдение настоящих правил является обязательным для всех пациентов, а также иных лиц, посетивших медицинскую организацию. Настоящие правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, определяют нормы поведения пациентов в медицинской организации при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, обеспечения безопасности граждан при посещении ими медицинской организации, а также работников медицинской организации.

1.4. Настоящие правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах медицинской организации, а также на сайте медицинской организации в сети «Интернет» www.sogaz-clinic.ru.

1.5. ООО «СОГАЗ» ПРОФМЕДИЦИНА» по адресу: г. Тобольск, 9 микрорайон, д. 1Б медицинскую помощь в рамках государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи не оказывает.

2. Информация о правилах оказания платных медицинских услуг.

2.1. Правила оказания платных медицинских услуг в медицинской организации ООО «СОГАЗ» ПРОФМЕДИЦИНА» установлены в соответствии с действующим законодательством (ст. 84 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации № 323-ФЗ от 21.11.2013 года, Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»).

2.2. При получении платных услуг отношения между пациентом и медицинской организацией ООО «СОГАЗ» ПРОФМЕДИЦИНА» оформляются Договором на оказание платных услуг в двух экземплярах.

2.3. При заключении договора пациенту предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее - соответственно программа, территориальная программа).

2.4. При предоставлении платных медицинских услуг соблюдаются порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации.

2.5. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо по просьбе пациента (потребителя) в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

3. Порядок обращения пациента в медицинскую организацию ООО «СОГАЗ» ПРОФМЕДИЦИНА».

3.1. Для получения медицинской помощи по предварительной записи пациент должен обратиться в регистратуру или записаться позвонив по телефону контакт – центра +7(3456) 333-999 с 07.00 ч. до 21.00 ч., или оставить заявку на сайте www.sogaz-clinic.ru.

3.2. За 15 минут до назначенного времени приема врача Пациент должен явиться в медицинскую организацию и обратиться в регистратуру. При обращении в регистратуру Пациент в обязательном порядке предъявляет документ, удостоверяющий личность – паспорт (Постановление Правительства РФ от 08.07.1997 N 828 (ред. от 20.11.2018) "Об утверждении Положения о паспорте гражданина Российской Федерации, образца бланка и описания паспорта гражданина Российской Федерации"). Это необходимо для заключения договорных отношений в соответствии с требованиями Российского законодательства, а также подтверждения правомерности этих отношений.

3.3. График работы медицинского центра: понедельник - суббота с 08:00 ч. до 20:00 ч., в воскресенье с 09:00 ч. до 18:00 ч. без перерыва на обед. Режим работы в праздничные дни устанавливаются приказом главного врача.

3.4. Для получения амбулаторной медицинской помощи по неотложным показаниям помощь оказывается в день обращения (в связи с признаками острого заболевания или обострении хронических заболеваний). Для получения амбулаторной медицинской помощи по экстренным показаниям помощь оказывается незамедлительно.

3.5. При состояниях, угрожающих жизни и здоровью пациента, пациент может самостоятельно обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 112.

3.6. При первичном обращении сотрудник регистратуры медицинской организации на основании документа, удостоверяющего личность, оформляет Медицинскую карту пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (форма N 025/у), согласие на

обработку персональных данных, договор на оказание платных услуг при получении первичной медико-санитарной помощи в условиях медицинской организации ООО «СОГАЗ» ПРОФМЕДИЦИНА».

7.7. В амбулаторную карту 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, номер страхового пенсионного свидетельства, номер мобильного телефона, адрес электронной почты.

3.8. В соответствии с требованиями ст. 20 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина.

3.9. Амбулаторная карта больного и иные учетно-оперативные документы, регламентированные приказами Минздрава, являются собственностью медицинской организации ООО «СОГАЗ» ПРОФМЕДИЦИНА». Амбулаторная карта больного подлежит хранению в медицинской организации.

3.10. Согласно действующему законодательству, выдача медицинских карт на руки пациенту возможна только с разрешения Администрации (главный врач, заместитель главного врача, заведующие структурными подразделениями) по личному заявлению пациента в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации (Минздрав России) от 29 июня 2016 г. N 425н г. Москва "Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента". Самовольное изъятие амбулаторной карты больного и вынос ее за пределы поликлиники не допускается.

3.11. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в справочном окне регистратуры в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле ООО «СОГАЗ» ПРОФМЕДИЦИНА».

3.12. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования пациентов в установленном порядке лечащим врачом за подписью заместителя главного врача.

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

4. Права и обязанности пациентов:

4.1. Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с требованиями Федерального Закона РФ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

4.2. При получении медицинской помощи пациент имеет право на:

- выбор лечащего врача в соответствии с действующим законодательством;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

- получение консультаций врачей-специалистов медицинской организации;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну, а также персональных данных пациента;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов;
- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программы добровольного медицинского страхования, а также на платной основе;

4.3. Пациент обязан:

- ознакомится с Правилами внутреннего распорядка и поведения пациентов в медицинской организации;
- заботиться о сохранении своего здоровья;
- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от предложенных методов обследования, медицинских вмешательств, госпитализации;
- 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; не допускать сознательное сокрытие или предоставление недостоверной информации о состоянии своего здоровья;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделение медицинской организации осуществляется в сменной обуви или бахилах, верхняя одежда сдается в гардероб);
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи; проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам; соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание отдельных категорий граждан, в соответствии с законодательством РФ:

1) Герои Социалистического труда;

- 2) Полные кавалеры ордена Трудовой Славы ст. 1.1, 5 ФЗ от 09.01.1997 № 5-ФЗ «О предоставлении социальных гарантий Героям Социалистического Труда и полным кавалерам ордена Трудовой Славы»;
 - 3) Инвалиды войны, пп. 28 п. 1 ст. 14 ФЗ от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»;
 - 4) Участники Великой Отечественной войны пп.19 п. 1 ст. 15 ФЗ от 12.01.1995 № 5-ФЗ;
 - 5) Лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда» пп.15 п.1 ст. 18 ФЗ от 12.01.1995 № 5 – ФЗ;
 - 6) герои Советского Союза;
 - 7) герои Российской Федерации;
 - 8) полные кавалеры ордена Славы (ст. 1.1, 7 Закона РФ от 15.01.1993 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»);
 - 9) инвалиды I и II групп (абз. 6 п. 1 Указа президента РФ от 02.10.1992 № 1157)
- бережно относиться к имуществу медицинской организации;
 - соблюдать тишину в кабинетах и коридорах медицинских подразделений, звук мобильного телефона должен быть выключен;
 - соблюдать требования пожарной безопасности;
 - при обнаружении источников пожара, неизвестных предметов и иных источников, угрожающих безопасности, немедленно сообщить об этом персоналу;
 - соблюдать правила запрета курения.

4.4. Запрещается:

- проносить в здания и служебные помещения медицинской организации 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 помещения медицинской организации крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в помещениях клиники без разрешения сотрудников клиники;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- выносить из помещения медицинской организации ООО «СОГАЗ» ПРОФМЕДИЦИНА» имущество клиники и документы, полученные для ознакомления без разрешения сотрудников клиники;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов без разрешения сотрудников клиники;
- размещать в клинике объявления без разрешения администрации клиники;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации клиники;
- посещать медицинские подразделения с домашними животными;
- выполнять в клинике функции торговых агентов, представителей;
- находиться в помещениях клиники в верхней одежде, грязной обуви;

- приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом или ином токсическом опьянении.

5. Порядок разрешения конфликтов.

5.1. Все возникающие конфликты рассматриваются должностными лицами ООО «СОГАЗ» ПРОФМЕДИЦИНА» в установленные сроки по письменному или устному обращению пациента. Обратиться можно непосредственно к руководителю структурного подразделения, где оказывается медицинская помощь.

5.2. К заместителю главного врача по медицинской части и главному врачу можно обратиться в установленные часы приема, или оформить письменное обращение в «Книге обращений и предложений», а также направить обращение почтовым отправлением.

5.3. При возникновении конфликтов между пациентами – обращение к лечащему врачу или представителю администрации медицинской организации обязательно.

6. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

6.1. Пациент имеет право получить в доступной для него форме, имеющуюся в медицинской организации ООО «СОГАЗ» ПРОФМЕДИЦИНА», информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

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

6.3. 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, 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. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

6.4. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

6.5. Пациент имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок осуществляются в соответствии с действующим законодательством.

6.6. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов о законном представительстве.

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

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

7.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.

7.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются листок нетрудоспособности установленной формы или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у - для учащихся). Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в амбулаторной карте, 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 справка установленной формы.

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

7.4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца.

8. График работы медицинской организации и ее должностных лиц.

8.1. Режим работы поликлиники утверждается главным врачом.

8.2. График работы медицинской организации ООО «СОГАЗ» ПРОФМЕДИЦИНА» и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка медицинской организации с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

8.3. Режим работы медицинской организации ООО «СОГАЗ» ПРОФМЕДИЦИНА» определяется временем начала и окончания рабочего дня (смены): с понедельника по субботу с 08.00 ч. до 20.00 ч., воскресенье с 09.00 ч. до 18.00ч. без перерыва.

8.4. Прием пациентов главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на информационном стенде рядом с регистратурой или на сайте учреждения.

9. Регулирование иных отношений.

9.1. Отношения между медицинской организацией ООО «СОГАЗ» ПРОФМЕДИЦИНА» и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.