

УТВЕРЖДАЮ

генеральный директор

ООО «Семейный доктор»

П. А. Суржиков

2019 г.



ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ООО «СЕМЕЙНЫЙ ДОКТОР».

Настоящие правила определяют внутренний распорядок для пациентов в ООО "Семейный доктор", права и обязанности пациентов. Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011г. № 323 ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», Федеральным Законом «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29.11.2010г № 326-ФЗ, 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», Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее - Правила) ООО "Семейный доктор" (далее - Поликлиника) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Поликлиникой, распространяются на все структурные подразделения ООО "Семейный доктор".

1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями генерального директора Поликлиники, распоряжениями руководителей структурных подразделений организации и иными локальными нормативными актами.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение или его структурное подразделение, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медико-санитарной помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Поликлинику;
- права и обязанности пациента;
- права и обязанности лечащего врача;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;
- порядок получения информации о состоянии здоровья пациента;
- график работы Поликлиники и ее должностных лиц;
- меры безопасности в учреждении;
- ответственность за нарушение настоящих правил.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте, а также размещаться на официальном сайте учреждения в сети Интернет.

2. Порядок обращения пациентов в Поликлинику

2.1. Поликлиника является медицинским учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь. Первичная медико-санитарная помощь может оказываться населению:

- в рамках платной медицинской помощи - за счет средств граждан и организаций,
- по полисам ДМС
- в рамках Территориальной программы ОМС.

2.2. При состояниях, требующих оказания неотложной медицинской помощи, помощь оказывается врачом-специалистом по профилю медицинской услуги, находящимся на рабочем месте в момент обращения гражданина. 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 отделение скорой медицинской помощи по телефона 112.

2.3. Медицинская помощь населению осуществляется непосредственно в Поликлинике.

2.4. Запись на прием к врачу проводится как в день посещения поликлиники при личном обращении пациента к администратору, так и по тел. 8(3412) 313-001.

2.5. Прием врачом осуществляется в день обращения пациента. Может быть организована предварительная запись на прием врача через: администратора, по телефону 8(3412) 313-001.

2.6. Время повторного приёма пациенту назначает лечащий врач. Запись на последующий приём к другому специалисту проводится через администратора.

2.7. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор принимает все меры для предоставления пациенту удобного времени и даты приёма, а так же вправе назначить другого врача по согласованию с пациентом.

2.8. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис (для пациентов от страховых организаций). В регистратуре учреждения при первичном обращении на пациента оформляется медицинская карта стоматологического больного, в которую вносятся сведения о пациенте в соответствии с утвержденной формой медицинской документации и оформляется информированное добровольное согласие на медицинские вмешательства при получении первичной медико-санитарной помощи.

2.9. Медицинская карта стоматологического больного, наряду с другими медицинскими документами, относится к первичным медицинским документам и должна храниться в лечебно-профилактическом учреждении. Учреждение несет ответственность за сохранность медицинских документов, условия и сроки их хранения. Пациент же реализует свои права на информацию о состоянии его здоровья в соответствии со ст. 22 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (в том числе имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов). Согласно Приказа от 04.03.1997 № 77 «О возврате и порядке хранения медицинских карт в амбулаторных учреждениях» медицинские карты амбулаторного (стоматологического) больного должны храниться непосредственно в амбулаторно-поликлиническом учреждении. Выдача медицинских карт на руки пациенту возможна только с разрешения администрации Клиники (главный врач, заместитель главного врача, заведующие структурными подразделениями) по личному заявлению пациента. Самовольное изъятие амбулаторной карты больного и вынос ее за пределы клиники не допускается.

2.10. Вопрос о необходимости экстренной консультации врачом-специалистом решается врачом или заведующим отделением.

2.11. Время на прием пациента врачом-специалистом определено с учетом действующих расчетных нормативов. При проведении совместных консультаций врачами-специалистами, в случае приема пациентов со сложной лечебно-диагностической ситуацией, при оказании врачом неотложной помощи время приема может быть смещено относительно запланированного.

2.12. Информацию о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам пациент может получить в регистратуре в устной форме, в том числе по телефону, с помощью информационных стендов, расположенных в холлах подразделений, а также с помощью сети Интернет на официальном сайте: www.7-doc.ru

2.13. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач-специалист, пациенту выдается направление на консультацию в специализированное учреждение.

2.14. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется с привлечением отделения скорой медицинской помощи. Ожидание пациентом приезда бригады скорой медицинской помощи должно осуществляться в кабинете врача, под наблюдением медицинской сестры.

3.Права и обязанности пациентов:

3.1. Права и обязанности граждан в сфере охраны здоровья установлены ст.18-26 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

3.2. Права и обязанности застрахованных лиц в системе ОМС установлены ст.16 Федерального закон от 29.11.2010 N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации".

3.3. Выдержки о правах и обязанностях пациентов, установленных федеральными законами, указанными в п.3.1 и п.3.2 размещаются на информационных стендах подразделений и на официальном сайте учреждения в сети Интернет.

Пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- выбор врача и так же выбор медицинской организации в соответствии с договорами обязательного и добровольного медицинского страхования;
- обследование, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведениях, полученных при его обследовании и лечении;
- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- отказ от медицинского вмешательства с указанием возможных последствий, который оформляется записью в медицинской документации и подписывается гражданином либо его законным представителем, а так же медицинским работником;
- получение информации о своих правах и обязанностях и состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанных с ними рисках, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;

- получение копии медицинских документов в течение 10 дней по письменному заявлению;
- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи

3.4. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы учреждения;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Поликлиники;
- правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
- соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;
- при первичном обращении в поликлинику пациенту необходимо прийти за 15 мин. до начала приёма для оформления медицинской документации.
- В случае, если пациент записался на приём к врачу и не может подойти, обязательно сообщить об этом по телефону администратору поликлиники. В случае неявки в указанное время на приём будет принят другой пациент.
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании 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;
- бережно относиться к имуществу учреждения;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

4. Права и обязанности лечащего врача

4.1. Лечащий врач имеет право:

- самостоятельно определять объём исследований и необходимых действий, направленных на установление верного диагноза и оказания медицинской услуги;
- вправе с уведомлением пациента вносить изменения в лечение и проведение дополнительного специализированного лечения;
- на защиту своей информационной чести и достоинства;
- на совершенствование профессиональных знаний;
- на отказ от наблюдения за пациентом и его лечения по согласованию с директором. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом и лечения пациента, директор должен организовать замену лечащего врача.

4.2 Лечащий врач обязан:

- организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- предупреждать ожидающего пациента о задержке планового приёма более, чем на 10 мин., по объективным обстоятельствам,
- по результатам обследования предоставлять полную и достоверную информацию о состоянии здоровья, сущности лечения и согласовывать с пациентом рекомендуемый план лечения;
- предоставлять пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, в том числе в связи с анатомо-физиологическими особенностями пациента, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- выписывать рецепты в соответствии с приказом МЗ РФ от 20.12.2012 № 1175 «Об утверждении порядка назначения и выписывания лекарственных препаратов, а так же форм рецептурных бланков на лекарственные препараты, порядка оформления указанных бланков, их учёта и хранения;
- по требованию пациента или его законного представителя пригласить для консультаций врачей – специалистов, при необходимости созывать консилиум врачей для целей, установленных частью 4 ст. 47 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в РФ». Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи;
- при возникновении спорных вопросов, конфликтных ситуаций врач обязан пригласить заведующего отделением или директора;
- соблюдать нормы профессиональной этики и деонтологии во взаимоотношениях коллегами, пациентами и родственниками пациентов;
- сохранять конфиденциальность информации, составляющей врачебную тайну пациента.

5. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой

Порядок рассмотрения жалоб и обращений регламентирован ФЗ от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Законом РФ ОТ 07.02.1992 № 2300-1(ред. от 18.07.2019г.) «О защите прав потребителей»

5.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководителю структурного подразделения, где оказывается медицинская помощь, в администрацию Поликлиники, к заместителю главного врача и главному врачу установленные часы приема, или направить письменное заявление.

5.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений 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, о чем делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

5.4. 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.

5.5. 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.

5.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.7. Письменное обращение, поступившее в администрацию Поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

5.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

6.1. Пациент имеет право получить в доступной для него форме, имеющейся в Поликлинике, 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 медработниками, 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. 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.

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

7. График работы Поликлиники и ее должностных лиц

7.1. График работы Поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Поликлиники в соответствии с нормами трудового права.

7.2. Режим работы Поликлиники и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

В Поликлинике медицинская помощь оказывается ежедневно с 9-00 до 21-00.

в субботу с 9.00 до 17.00

I смена с 09.00 до 15.00

II смена с 15.00 до 21.00

воскресенье – выходной

7.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы), график и режим работы устанавливаются и утверждаются главным врачом.

7.4. Информацию о часах приема главного врача и директора можно узнать в регистратурах подразделений и по телефону кол. центра 8(3412) 313-001.

8. Меры безопасности в учреждении:

В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности работников учреждения, пациентов и посетителей в помещениях ведётся *видеонаблюдение*

В поликлинике **ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

- проносить в помещение поликлиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие, либо применение (использование) которых может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- потреблять пищу в помещениях учреждения;
- курить на крыльце, в помещениях учреждения;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- помещать на стендах объявления без разрешения руководства учреждения;
- выполнять в помещениях учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях учреждения в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях учреждения в верхней одежде, без бахил;
- вести громкие разговоры, шуметь;
- запрещается пребывание в помещениях учреждения лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением. В случае выявления указанных лиц, они удаляются из учреждения сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

9. Ответственность за нарушение настоящих правил

9.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями установленных правил поведения, работники учреждения вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

9.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам учреждения и иным пациентам, нарушение общественного порядка в помещениях учреждения, неисполнение законных требования работников учреждения влечёт ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

9.3. Врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (по согласованию с директором), если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случае несоблюдения пациентом предписаний или настоящих правил поведения и иных законных требований.

9.4. Отношения между учреждением и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

9.5. Пациенты, нарушившие данные Правила внутреннего распорядка, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.