УТВЕРЖДЕНО

приказом директора ООО "МедАрт"

Правила

внутреннего распорядка ООО "МедАрт" для пациентов

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка ООО "МедАрт" для пациентов (далее - Правила) - локальный нормативный документ, регламентирующий в соответствии с законодательством РФ в сфере здравоохранения поведение пациента в ООО "МедАрт" (далее - также медицинская организация), а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и медицинской организацией.

Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

порядок обращения пациента в медицинскую организацию;

права и обязанности пациента;

порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

порядок разрешения конфликтных ситуаций между медицинской организацией и пациентом;

график работы медицинской организации.

1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными актами государственных органов, настоящими Правилами, приказами директора ООО "МедАрт", иными локальными нормативными актами.

1.3. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в медицинскую организацию, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения.

1.4. В помещениях лечебно-диагностических подразделений медицинской организации запрещается:

находиться в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);

вести громкие разговоры, шуметь;

курить в зданиях и помещениях;

распивать спиртные напитки, употреблять наркотические и токсические средства (за исключением медикаментозного лечения);

появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения (исключение - необходимость в экстренной и неотложной медицинской помощи);

проносить легко воспламеняющиеся и горючие жидкости;

пользоваться служебными телефонами и бытовыми водонагревающими приборами без разрешения медицинского персонала.

1.5. При обращении за медицинской помощью в ООО "МедАрт" пациент обязан:

соблюдать режим работы и внутренний распорядок медицинской организации, тишину, чистоту и порядок;

исполнять санитарно-противоэпидемиологический режим, требования пожарной безопасности;

выполнять требования и предписания лечащего врача;

соблюдать рекомендуемые врачом диету и режим физической активности;

сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской услуги;

оформлять в установленном порядке добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства и/или получения информации о состоянии здоровья, результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания;

уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;

при нахождении на лечении в режиме дневного стационара предупреждать медицинский персонал о выходе из палаты (отделения), медицинской организации;

бережно относиться к имуществу медицинской организации и других пациентов;

при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить об этом медицинскому персоналу.

1.6. В порядке, предусмотренном действующим законодательством, застрахованным пациентам на время заболевания выдается листок временной нетрудоспособности. Другим категориям граждан выдаются надлежаще оформленные справки установленной формы. При нарушении режима лечения со стороны пациента договор о лечении может быть расторгнут и в листке нетрудоспособности делается пометка о нарушении режима.

1.7. Нарушением считается:

а) несоблюдение правил нахождения на лечении в амбулаторных условиях или в условиях дневного стационара;

б) неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру без уважительной причины;

в) несоблюдение требований и рекомендаций врача по диагностике и лечению;

г) прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;

д) самовольное прекращение лечения (без медицинских показаний).

1.8. Режим работы ООО "МедАрт":

понедельник-пятница - с 08:00 до 20:00,

суббота - с 08:00 до 13:00.

2. Особенности внутреннего распорядка ООО "МедАрт"

при амбулаторном лечении (обследовании) и госпитализации пациентов,

нуждающихся в плановом стационарном лечении

2.1. В амбулаторно-поликлиническом подразделении ООО "МедАрт" пациентам оказывается специализированная медицинская помощь в учреждении или на дому как по предварительной записи, так и при непосредственном обращении пациентов.

Без предварительной записи при наличии такой возможности могут быть оказаны следующие услуги:

лабораторная диагностика (в соответствии с перечнем выполняемых услуг по дням недели),

электрокардиография,

консультации специалистов (при необходимости неотложных и экстренных вмешательств).

2.2. Предварительная запись на прием к врачу может осуществляться при непосредственном обращении пациента в регистратуру, по телефону и через сайт медицинской организации.

2.3. При первичном обращении в регистратуре оформляется договор на оказание медицинских услуг и заводится медицинская карта амбулаторного больного.

Медицинская карта пациента является собственностью медицинской организации и хранится в регистратуре.

Не допускается самовольный вынос медицинской карты из медицинской организации без разрешения.

После окончания лечения карта оформляется и сдается на хранение в архив медицинской организации.

2.4. Информацию о времени приема врачей всех специальностей с указанием часов приема и номеров кабинетов, а также о правилах вызова врача на дом, порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема, адресах подразделений ООО "МедАрт", стационаров, оказывающих экстренную помощь в течение суток, пациент может получить в регистратуре в устной форме, и/или на информационных стендах, расположенных в ООО "МедАрт", на официальном сайте медицинской организации.

Для удобства пациентов в регистратуре выдается талон на прием к врачу с указанием фамилии врача, даты и времени визита.

При получении письменного согласия пациента может осуществляться рассылка SМS-напоминания о записи на прием к специалисту (обследование).

2.5. Опозданием на прием специалиста по предварительной записи считается опоздание на 10 минут и более. В случае, если время опоздания превышает 10 минут, пациенту предоставляется возможность ожидания приема в ближайшее свободное время или записи на другое, удобное для пациента время, в соответствии с расписанием работы медицинской организации и медицинского персонала.

2.6. Допустимое время ожидания приема специалистов и проведения диагностических исследований - не более 20 минут (при исключении опоздания пациента на прием). В случаях необходимости оказания медицинской помощи по экстренным показаниям помощь оказывается незамедлительно.

2.7. Направления на лабораторную диагностику могут быть оформлены в регистратуре по запросу пациента, за исключением исследований, требующих предварительного осмотра врача (перечень исследований представлен в регистратуре).

Направления на физиотерапевтические процедуры выдаются лечащим врачом и/или врачом­физиотерапевтом после предварительной консультации.

2.8. Результаты лабораторных/инструментальных исследований, выписки из медицинской документации предоставляются пациенту в регистратуре при предъявлении удостоверения личности или письменной доверенности от пациента в случае получения документов доверенным лицом.

2.9. Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в плановом стационарном лечении, осуществляется лечащим врачом после предварительного осмотра.

В дневной стационар ООО "МедАрт" госпитализируются пациенты, нуждающиеся в обследовании и лечении, по направлению врачей ООО "МедАрт".

2.10. При оформлении направления на госпитализацию в дневной стационар пациентом вносится предварительная оплата в кассу ООО "МедАрт" в соответствии с согласованным медицинским вмешательством.

Оплата оперативного лечения вносится в зависимости от определенной категории операции, оплата пребывания в дневном стационаре при консервативном лечении - по предполагаемому количеству часов/дней.

Окончательная оплата производится при выписке пациента из дневного стационара и предоставлении ему документации об оказанных медицинских услугах.

Ознакомиться со стоимостью отдельных медицинских услуг возможно в регистратуре ООО "МедАрт" и на официальном сайте медицинской организации.

Ориентировочная стоимость комплексной медицинской услуги согласовывается с лечащим врачом перед оказанием данной услуги.

2.11. При направлении на лечение в условиях дневного стационара врач ООО "МедАрт" оформляет направление на госпитализацию.

Направление заверяется в регистратуре при внесении пациентом предоплаты.

Для пациентов, застрахованных по ДМС, направление на госпитализацию выдается в порядке, установленном страховой организацией.

2.12. Прием пациентов, поступающих в дневной стационар, осуществляется медицинской сестрой процедурного кабинета дневного стационара.

При поступлении в дневной стационар пациент (сопровождающее лицо) представляет медицинской сестре направление на госпитализацию и документ, удостоверяющий личность.

На госпитализируемых больных заводится соответствующая медицинская документация.

Верхняя одежда пациентов, находящихся в дневном стационаре, хранится в гардеробе или передается для хранения родственникам.

Хранение верхней одежды в палатах дневного стационара не допускается.

2.13. В случае отказа от госпитализации в дневной стационар врач оказывает пациенту необходимую экстренную медицинскую помощь и делает запись о причинах отказа и принятых мерах в амбулаторной карте.

При необходимости обеспечивается преемственность оказания медицинской помощи (вызов скорой помощи).

2.14. Во время лечения/обследования в условиях дневного стационара пациент может пользоваться личным бельем, одеждой и обувью, посудой для приема пиши.

Допускается посещение пациентов дневного стационара одним посетителем в специально отведенном месте, за исключением периода карантина и если это не противоречит санитарно-эпидемиологическому режиму.

2.15. Во время пребывания в дневном стационаре питание пациентов не предусмотрено.

2.16. При лечении (обследовании) в условиях дневного стационара пациент обязан:

соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом;

своевременно ставить в известность дежурный персонал об ухудшении состояния своего здоровья.

2.17. Самовольный уход пациента из дневного стационара расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые медицинская организация ответственности не несет.

2.18. По окончании лечения пациент знакомится с выписными документами, медицинскими рекомендациями по дальнейшему лечению и/или реабилитации.

3. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

3.1. Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

3.2. С письменного согласия гражданина или его законного представителя допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе, должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения пациента и в иных целях.

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

3.4. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту только лечащим врачом или заведующим отделением, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.

В отношении несовершеннолетних, не достигших возраста 15 лет (несовершеннолетних, больных наркоманией, не достигших 16лет), и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

3.5. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться 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, котором должна быть передана такая информация.

3.6. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья.

Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

4. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

4.1. При наличии у пациента претензий или замечаний к обслуживанию в медицинской организации он может обратиться с устной или письменной претензией (заявлением, жалобой), в том числе, оставить жалобу или предложение в книге жалоб и предложений.

4.2. При следующих конфликтных ситуациях:

оказание пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических мероприятий);

нарушения в работе медицинской организации, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);

преждевременное прекращение лечения, приведшее к ухудшению состояния больного;

нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников,

пациент или его законный представитель может обратиться с жалобой непосредственно к руководителю или иному должностному лицу медицинской организации.

4.3. Жалоба полается в письменном или электронном виде и должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учебы), номера телефона. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.

Ответ пациенту на жалобу предоставляется в сроки, установленные законодательством.

4.4. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в государственные органы или суд в порядке, установленном законодательством .

5. Ответственность

5.1. Нарушение Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно-эпидемиологического режимов и санитарно-гигиенических норм и правил влечет ответственность, установленную действующим законодательством РФ и Самарской области.

5.2. Нарушение пациентом режима и правил внутреннего распорядка может повлечь отказ в предоставлении медицинской помощи, в том числе, в связи с объективной невозможностью обеспечить ее безопасность и/или качество конечного результата, а также при возникновении медицинских противопоказаний.

5.3. Нарушением считается:

а) грубое или неуважительное отношение пациента к персоналу медицинской организации и другим пациентам клиники;

б) неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру по неуважительной причине;

в) несоблюдение требований и рекомендаций врача;

г) прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;

д) одновременное лечение в другомучрежлении без ведома и разрешения лечащего врача;

е) отказ от направления или несвоевременная явка на ВК.

**И НФОРМАЦ ИЯ О П РАВАХ И ОБЯЗАН Н ОСТЯХ ПАЦ И Е НТА**

**П РИ ОКАЗАНИИ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

В соответствии с требованиями Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в РФ" (далее - Основы) ООО "МедАрт" в лице директора подтверждает гарантию сохранения конфиденциальности сведений, составляющих врачебную тайну о пациенте, и в соответствии со ст. 19 Основ информирует о том, что при обращении за медицинской помощью и ее получении в ООО "МедАрт":

Пациент имеет право на:

уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинских услуг;

информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

выбор лечащего врача (с учетом его согласия);

обследование, лечение и нахождение в медицинской организации в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами в соответствии со ст. 19 Основ;

получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения в соответствии со ст. 22 Основ;

отказ от получения указанной информации против своей воли;

информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и на отказ от медицинского вмешательства в соответствии со ст. 20 Основ, отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;

проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов;

возмещение ущерба в соответствии со ст.ст. 19, 98 Основ в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи;

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 (ст. 13 Основ), а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья (ст.19 Основ);

обращение с жалобой к должностным лицам ООО "МедАрт", а также к должностным лицам государственных органов или в суд;

подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности медицинской организации.

Медицинская организация имеет право без согласия пациента или его законного представителя разгласить сведения, составляющие врачебную тайну, в следующих случаях:

в целях обследования и лечения гражданина, не способного из-за своего состояния выразить свою волю;

при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений;

по запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством;

в случае оказания помощи несовершеннолетнему в возрасте до 15 лет (для больных наркоманией - до 16 лет) для информирования его родителей или законных представителей;

в целях информирования органов внутренних дел о поступлении пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий;

в целях проведения военно-врачебной экспертизы в порядке, установленном положением о военно-врачебной экспертизе, утвержденным Правительством РФ;

в целях расследования несчастного случая на производстве и профессионального заболевания;

при обмене информацией медицинскими организациями, в том числе, размешенной в медицинских информационных системах, в целях оказания медицинской помощи с учетом требований законодательства РФ о персональных данных;

в целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии со ст.13 Основ.

В случае нарушения указанных прав пациент может обратиться с жалобой непосредственно к директору, главному врачу или иному должностному лицу ООО "МедАрт", в соответствующие профессиональные медицинские ассоциации либо в суд.

Пациент обязан:

соблюдать правила внутреннего распорядка ООО "МедАрт", лечебно-охранительный и противоэпидемиологический режимы,

в целях получения лучших результатов представить лечащему врачу достоверную и полную информацию о состоянии здоровья: об аллергических проявлениях или индивидуальной непереносимости лекарственных средств, о всех перенесенных ранее и имеющихся в настоящее время заболеваниях, принимаемых лекарственных препаратах, сообщать правдивые сведения о своей наследственности, о злоупотреблении алкоголем, наркотическими средствами или токсическими веществами, об одновременном лечении у других специалистов и выполнении их рекомендаций.

**Несоблюдение указаний (рекомендаций) лечащего врача (медицинского работника), в том числе, относительно назначенного режима лечения, может снизить качество предоставляемой медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента!**