



УТВЕРЖДАЮ:

11 января 2021г

Генеральный директор ООО «ЦОВП
«Фамилия»



Л.П. Харитонова

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ
ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ

ООО «Центр общей врачебной (семейной) практики «Фамилия»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории РФ.

Правила внутреннего распорядка (далее - Правила) определяют нормы поведения Пациентов, их законных представителей и иных посетителей ООО «ЦОВП «Фамилия» (далее – Центр) при получении медицинских услуг с целью создания наиболее благоприятных возможностей оказания своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества.

Соблюдение настоящих Правил является обязательным для Пациентов, их законных представителей и иных посетителей Центра, а также для сотрудников Центра.

Настоящие Правила размещаются на информационных стендах Центра, на сайте в сети «Интернет» для всеобщего ознакомления.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ В МЕДИЦИНСКУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ

2.1 Оказание медицинских услуг в Центре осуществляется на основании договора об оказании платных медицинских услуг на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств.

2.2 Пациент обязан оплатить предоставленную Центром медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.

2.3 Пациенту в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной документ). Расчеты осуществляются путем наличных и безналичных платежей.

2.4 Медицинская помощь в структурных подразделениях Центра осуществляется независимо от места жительства и территории прикрепления, в плановом порядке по предварительной записи. Предварительная запись на прием, консультацию и обследование может быть выполнена одним из следующих способов:

- телефонный звонок в колл-центр;
- личное обращение в регистратуру;
- через официальный сайт Центра.

Возможно оказание медицинских услуг Пациентам в порядке живой очереди в случае неявки планового Пациента или при наличии свободного времени на приеме врача. Преимущество отдается Пациентам, явившимся по предварительной записи.

- 2.5 В случае опоздания Пациента более, чем на 10 (десять) минут, Центр вправе отказаться от оказания медицинской услуги и перенести приём на другое время, согласованное с Пациентом.
- 2.6 В случае невозможности явки Пациент обязуется уведомить Центр о своей неявке заблаговременно.
- 2.7 Перед запланированным приемом за 15-30 минут пациенту необходимо обратиться в регистратуру с документом, удостоверяющим личность, для оформления договора, подписания информированных согласий и оформления медицинской документации.
- 2.8 В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, сотрудник колл-центра предупреждает пациента об этом в возможно короткие сроки и переносит прием на другое удобное время.
- 2.9 При отсутствии предварительной записи на прием по желанию пациента его данные вносятся в лист ожидания, а при первой возможности сотрудником колл-центра проводится запись на прием.

3. ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

- 3.1 Медицинская помощь в Центре оказывается в амбулаторных условиях в плановом порядке.
- 3.2 В случае обращения граждан за медицинской помощью по экстренным показаниям, сотрудники Центра направляют пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.
- Сотрудники Центра имеют право увеличить время ожидания приема, прервать прием в случае оказания пациенту экстренной медицинской помощи.
- 3.3 В случае выявления у пациента инфекционного заболевания или подозрении на таковое, пациент направляется в специализированное медицинское учреждение.
- Сотрудники Центра имеют право увеличить время ожидания приема, прервать прием в случае экстренной эпидемиологической ситуации.
- 3.4 В случае выявления основания полагать, что вред здоровью гражданина причинен в результате противоправных действий, Центр передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.
- 3.5 Центр вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в случае хулиганского поведения Пациента, если поведение Пациента угрожает жизни и здоровью персонала Центра либо имуществу Центра, при невыполнении Пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами и договором на оказание платных медицинских услуг.
- 3.6 При посещении Центра рекомендуется одеть бахилы или переобуться в сменную обувь, верхнюю одежду оставить в гардеробе. Запрещается вход в медицинские кабинеты в верхней одежде. Запрещается входить в кабинеты приема без приглашения.

4. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ ЛИСТКОВ НЕТРУДОСПОСОБНОСТИ, СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ КАРТЫ

- 4.1 Порядок выдачи листков нетрудоспособности, справок, выписок из медицинской документации регламентирован действующим законодательством.
- 4.2 Порядок выдачи и оформления листков нетрудоспособности на бумажном носителе и в виде электронного документа утвержден приказом Минздрава России от 01.09.2020г №925н.
- Выдача листков нетрудоспособности на бумажном носителе осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность.
- Формирование листков нетрудоспособности в виде электронного документа осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и СНИЛС (в том числе СНИЛС ребенка при оформлении листка нетрудоспособности по уходу за больным членом семьи).
- При оформлении электронного листка нетрудоспособности оформляется информированное согласие.
- 4.3 При заболевании учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений, а также сотрудников органов внутренних дел выдается справка установленной формы в случае освобождения их от учебы, работы.

4.4 Оформление и выдача листков нетрудоспособности и справок проводится в рабочие дни Центра с 8-00 до 15-00. При закрытии листка нетрудоспособности или справки время ожидания оформления документов не более 30 минут.

4.5 Выписки из медицинской документации оформляются лечащими врачами Центра в часы их работы, по согласованию с пациентом даты и времени их выдачи.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ, ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ

5.1 При обращении за медицинской помощью и ее получении Пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации;
- получение информации о медицинской организации, об осуществляющей ею медицинской деятельности и о врачах, об уровне их образования и квалификации;
- получение медицинских услуг в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- получение информации о своих правах и обязанностях;
- получение имеющейся в медицинской организации информации о состоянии своего здоровья, в том числе сведений 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;
- знакомство с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
- выбор лиц, которым в интересах Пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;

5.2 Пациент обязан:

- заботиться о сохранении и укреплении своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- выполнять необходимые предварительные условия оказания медицинской помощи: дача информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, на обработку персональных данных;
- 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;
- предоставлять достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, о ранее перенесённых, хронических и наследственных заболеваниях;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- выполнять медицинские рекомендации по обследованию и лечению;
- соблюдать режим лечения, в том числе в период временной нетрудоспособности;
- уважительно относиться к персоналу Центра и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Центра для Пациентов;
- бережно относиться к имуществу Центра.

5.3 Пациентам, их законным представителям запрещено:

- проносить на территорию Центра 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;

- находиться в служебных помещениях Центра без разрешения администрации Центра;
- курить у центрального входа, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях Центра;
- оставлять в помещениях Центра без присмотра детей в возрасте до 14 лет;
- размещать в помещениях Центра объявления без разрешения администрации Центра;
- препрятствовать проезд транспорта к входам в отделения Центра;

Запрещается посещение Центра лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, лицам, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям.

6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ МЕДИЦИНСКИМ ЦЕНТРОМ И ПАЦИЕНТОМ

6.1 В случае нарушения прав Пациента он (его законный представитель) может обратиться с устной жалобой непосредственно к заместителю по медицинской части, генеральному директору Центра. При личном приеме Пациент (его законный представитель) 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 Пациента может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаяхдается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.2 Письменная претензия подаётся в следующем порядке: первый экземпляр – генеральному директору Центра, второй экземпляр остаётся на руках у лица, подающего претензию. Ответственное лицо, принявшего претензию, подписывает претензию с указанием даты (в случае неотложной ситуации — времени подачи претензии).

Претензия должна содержать конкретную информацию, вопросы и чётко сформулированные требования, подпись Пациента с указанием фамилии, имени, отчества, данных о месте жительства или работы (учёбы), номера телефона. При наличии к претензии прилагаются подтверждающие документы.

Ответ Пациенту на претензию предоставляется в письменном виде в течение 30 (тридцати) рабочих дней с момента ее подачи.

6.3 Анонимные обращения, а также обращения без указания контактных данных (адрес, телефон) администрацией Центра не рассматриваются.

6.4 В спорных случаях Пациент имеет право обращаться в органы государственной власти, осуществляющие контроль за деятельностью организаций здравоохранения, или в суд в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

Для обеспечения безопасных условий работы Центра, профилактики возникновения предпосылок террористических актов, предупреждения аварий, происшествий, чрезвычайных ситуаций и обеспечение объективности расследования в случаях их возникновения, а также поддержания дисциплины и порядка в учреждении ведётся видеонаблюдение.