



**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО
РАСПОРЯДКА ДЛЯ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ООО
«МЕДИКАЛ КОМПАНИ»**

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ООО «МЕДИКАЛ КОМПАНИ»

Настоящие правила определяют внутренний распорядок в ООО «Медикал Компани», права и обязанности потребителей услуг. Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011г. № 323 ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 N 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006».

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее - Правила) ООО «Медикал Компани» (далее - Клиника) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Клиникой, распространяются на все структурные подразделения ООО «Медикал Компани».

1.2. 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 медикосанитарной помощи

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

1.4. Факт ознакомления пациента с Правилами подтверждается путем проставления подписи пациента в Договоре на оказание медицинских услуг.

2. Порядок обращения пациентов в Клинику

2.1. Клиника является медицинским учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь. Первичная медико-санитарная помощь может оказываться населению: в качестве платной медицинской помощи - за счет средств граждан и организаций.

2.2. В Клинике медицинская помощь оказывается ежедневно в соответствии с графиком работы Клиники.

2.3. Для записи на прием к специалистам Клиники пациент обращается к администратору Клиники, осуществляет предварительную запись по телефону 8 (800) 775 72 51 или через сайт <https://www.medicalcompany.center/>. Запись на обследования, диагностические процедуры осуществляется через администратора Клиники.

2.4. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт). При первичном обращении на пациента оформляется медицинская карта амбулаторного 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.

2.5. Медицинская карта амбулаторного 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). Самовольное изъятие амбулаторной карты больного и вынос ее за пределы Клиники не допускается.

2.6. Прием врачом осуществляется в день обращения пациента по предварительной записи.

2.7. 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, время приема может быть смещено относительно запланированного.

2.8. Информацию о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам пациент может получить у администратора Клиники в устной форме, по телефону 8 (800) 775 72 51, с помощью информационных материалов, расположенных в Клинике, а также на официальном сайте в сети Интернет: <https://www.medicalcompany.center/>.

2.9. При наличии показаний для стационарного лечения пациента лечащим врачом выдается направление на госпитализацию пациента. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных в установленном порядке.

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. 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.

3.3. Кроме того, пациент обязан:

- соблюдать режим работы Клиники;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники;
- 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;
- 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;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу Клиники;
- 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.

3.4. При нахождении в Клинике пациенту ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- находиться в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- вести громкие разговоры;
- курить во всех помещениях Клиники, а также в непосредственной близости от зданий Клиники;
- распивать спиртные напитки;
- употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества;
- появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- использовать служебные телефоны Клиники в личных целях.

4. Порядок пребывания пациентов, находящихся на лечении в отделении стационара

4.1. При госпитализации в отделение круглосуточного пребывания ООО «Медикал Компани» пациенты в установленном порядке обязаны ознакомиться с порядком пребывания пациентов, находящихся на лечении в стационарном отделении круглосуточного пребывания ООО «Медикал Компани», за исключением отделения анестезиологии и реанимации (далее – ОАР).

4.2. Верхняя одежда и обувь пациентов, находящихся на лечении в отделении для круглосуточного пребывания, подлежат размещению в шкафу хранения для стационарных больных ООО «Медикал Компани» на весь период лечения.

4.3. Совместное нахождение родственников (или иных лиц по уходу) и тяжелобольных пациентов допускается при наличии медицинских показаний и согласия самого пациента.

4.4. Не рекомендуется хранение в палатах ценных вещей и денежных средств. Администрация Клиники не несёт ответственности за сохранность ценных вещей и денежных средств, за исключением денежных средств и ценных вещей, переданных на хранение материально ответственных лиц.

4.5. В целях обеспечения безопасности пациентов и персонала на территории Клиники осуществляется видеонаблюдение и видеозапись в круглосуточном режиме.

4.6. В случае установления вины лица, проходящие обследование и/или лечение, а также посетители, лица, находящиеся по уходу за пациентами, несут юридическую ответственность за порчу имущества Клиники в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.7. Контроль соблюдения правил пребывания, распорядка дня, правил хранения лекарственных препаратов и продуктов питания осуществляется по результатам административных обходов, проводимых руководителями отделений, дежурными врачами и сотрудниками администрации Клиники.

4.8. Во избежание падений необходимо проявлять осторожность во время проведения влажных уборок на территории Клиники.

4.9. При нахождении на лечение в отделении стационара пациентам ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- шуметь в палатах, коридорах и местах нахождения других пациентов;
- распивать алкогольные и спиртные напитки, принимать наркотические и/или психотропные вещества;
- курение табака, использование электронных курительных изделий и/или кальянов;
- хранить личные лекарственные препараты без согласования с лечащим врачом (или дежурным врачом) и самостоятельно принимать;
- играть в азартные игры;
- самовольно покидать территорию Клиники;
- нецензурно выражаться;
- самовольно перемещать мебель, портить имущество;
- препятствовать выполнению профессиональных обязанностей сотрудников Клиники, в том числе при проведении административных обходов;
- пронос на территорию Клиники огнестрельного оружия, колюще-режущих предметов и легковоспламеняющихся жидкостей.

4.10. При нахождении на лечении в отделении стационара пациенты ОБЯЗАНЫ:

- соблюдать распорядок дня, порядок пребывания и обязанности пациентов, находящихся на лечении в стационарном отделении круглосуточного пребывания ООО «Медикал Компани», за исключением отделения анестезиологии и реанимации;
- выполнять назначения и рекомендации лечащего врача;
- соблюдать назначенную лечащим врачом диету, а также порядок питания пациентов и хранения продуктов в стационарном клиническом отделении круглосуточного пребывания ООО «Медикал Компани», за исключением отделения анестезиологии и реанимации;
- проходить лабораторно-инструментальные исследования в порядке, назначенном лечащим врачом и в соответствии с установленным временем проведения исследования;
- бережно относиться к имуществу и оборудованию Клиники;
- соблюдать правила противопожарной безопасности.

4.11. Пациенты, находящиеся на лечении в стационарном отделении круглосуточного пребывания ООО «Медикал Компани», за исключением отделения анестезиологии и реанимации, обеспечиваются продуктами питания согласно диете, назначенной лечащим врачом в соответствии с физиологическими потребностями и учётом оказываемой медицинской помощи.

4.12. Питание пациентов, находящихся на лечении в стационарном отделении круглосуточного пребывания, осуществляется в часы, установленные распорядком дня отделения. Во избежание порчи запрещается хранение продуктов питания в тумбочках, на подоконниках, сумках и других приспособленных местах.

4.13. В холодильниках для хранения продуктов питания не допускается хранение лекарственных препаратов, в том числе назначенных лечащими врачами медицинских организаций по месту регистрации пациента.

4.14. Не допускается заказ и доставка крупногабаритной техники и вещей.

4.15. Запрещается проход в отделение лиц с признаками алкогольного и/или наркотического опьянения.

4.16. Запрещается проход в ОАР посторонних лиц, не являющихся законными представителями пациента, а также лиц, не достигших 14-летнего возраста.

4.17. Запрещается прикасаться к медицинскому оборудованию, трогать лекарственные средства и средства ухода за пациентами.

4.18. Запрещается проводить фото и видеосъемку.

4.19. Запрещается посещение пациента во время проведения в палате инвазивных манипуляций (интубация трахеи, катетеризация сосудов, перевязки и др.), проведения сердечно-легочной реанимации. Нарушение настоящего порядка посещения пациентов, находящихся на лечении в ОАР ООО «Медикал Компани», может повлечь за собой запрет на последующие посещения ОАР ООО «Медикал Компани».

5. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой

Порядок рассмотрения жалоб и обращений регламентирован Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководителю структурного подразделения, где оказывается медицинская помощь, в администрацию Клиники. К главному врачу можно обратиться в 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.

6. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

6.1. Пациент имеет право получить в доступной для него форме, имеющуюся в Клинике, 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 в 30 (тридцати) дневный срок с даты поступления в Клинику соответствующего заявления.

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. График работы Клиники и ее должностных лиц

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

7.2. Режим работы Клиники 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.

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

7.4. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратурах клиник в устной форме, в том числе по телефону, с помощью информационных материалов, расположенных в Клинике.