

«УТВЕРЖДАЮ»

Генеральный директор

общества с ограниченной ответственностью

«Центр ЭКО»

И.М.Авалиани

«30» декабря 2016 г.



**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ ООО «Центр ЭКО»**

Общие положения

Правила разработаны в соответствии с Федеральными Законами от 21.11.2011г № 323 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и от 29.11.2010г № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», 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», другими нормативно – правовыми документами, регламентирующими деятельность медицинской организации.

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО «Центр ЭКО» (далее – МЕДИЦИНСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациента или посетителя, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (или его представителем) и МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения.

1.2. Внутренний распорядок для пациентов и посетителей – это регламент (порядок), обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также соблюдение прав и обязанностей пациентов при получении медицинской помощи в МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в МЕДИЦИНСКУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ, разработаны в целях создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в МЕДИЦИНСКУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ;
- права и обязанности пациента, обратившегося в МЕДИЦИНСКУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам в МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ;
- график работы МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ и ее должностных лиц;

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей размещаются на информационном стенде на первом этаже здания в доступном для пациентов месте и на официальном сайте ООО «Центр ЭКО» (www.arheco.ru)

Порядок обращения пациентов в медицинскую организацию

2.1. МЕДИЦИНСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ оказывает первичную медико-санитарную, первичную специализированную и специализированную медицинскую помощь.

2.2. Для получения медицинской помощи пациент должен обратиться (лично или по телефону) в регистратуру МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ для получения информации о времени приема, записи на прием к врачу, получения медицинской услуги, исследования, другого повода.

2.3. До назначенного времени посещения Пациент должен обратиться в регистратуру для оформления медицинской карты и прочих документов.

2.4. При оформлении медицинской карты Пациент должен предоставить паспорт или другой документ удостоверяющий личность (при обращении по ОМС - полис обязательного медицинского страхования).

2.5. В регистратуре МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ при первичном обращении Пациента оформляется медицинская карта амбулаторного больного, в которую 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, серия и номер страхового медицинского полиса, место работы, телефон для связи.

2.6. Медицинская карта пациента является собственностью МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, передается в кабинеты администратором или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ без согласования с руководством ООО «Центр ЭКО».

Права и обязанности пациентов:

3.1 Права и обязанности пациентов установлены в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

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

– уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и иных лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор врача, с учетом его согласия;
- обследование, лечение и нахождение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- проведение по просьбе Пациента консилиума и консультаций других специалистов. Все расходы, связанные с привлечением специалистов с целью проведения дополнительных консилиумов и консультаций по инициативе Пациента, оплачиваются за счет личных средств Пациента.
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам в порядке, установленном в МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, должностным лицам государственных органов или в суд;
- 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 законодательством;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

3.3. Пациент (посетитель) обязан:

- соблюдать режим работы МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ;
- соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (нахождение в МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ в бахилах, размещение верхней одежды в гардеробе);
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи, с целью достижения результата лечения;
- 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 медицинскому работнику, 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, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством России;
- бережно относиться к имуществу МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом сотрудникам МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ.
- соблюдать требования запрета курения в МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ.

3.4. Лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения Пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ.

Порядок разрешения конфликтов между пациентом и МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 02.05.2006г. № 59-ФЗ. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и приказом генерального директора МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ от 12.01.2015 № 01/02-О « О порядке рассмотрения обращения граждан».

4.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, согласно графика приема администрацией общества с ограниченной ответственностью «Центр ЭКО» граждан по личным вопросам или обратиться к администрации в письменном виде.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в регистрационную карту обращения 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.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

4.4. 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.

4.5. Пациент в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, в которые 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.

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

4.7. Письменное обращение, поступившее администрацию МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию МЕДИЦИНСКУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Порядок получения информации о состоянии здоровья Пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом (должностными лицами МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии, форме. Она должна содержать сведения о методах и результатах обследования, диагнозе и прогнозе, лечении, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, результатах проведенного лечения и возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья Пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

5.3. В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

**Порядок выдачи справок, выписок из
медицинской документации Пациенту или другим лицам.**

6.1. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы Листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у – для учащихся). Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Установление факта временной нетрудоспособности и продление её сроков осуществляются лечащим врачом после личного осмотра и подтверждаются записью медицинской документации, 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 соответствующая справка.

6.2. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации определяется нормативно-правовыми документами Российской Федерации.

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

6.4. Полученные Пациентом Листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца.

6.5. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

**График работы
МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ и ее должностных лиц**

7.1. График работы администрации МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ определяется её Правилами внутреннего трудового распорядка с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ 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) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала и по согласованию с генеральным директором.

7.4. Прием пациентов населения генеральным директором, его заместителем, главным врачом осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на информационном стенде рядом с регистратурой и на официальном сайте ООО «Центр ЭКО» (www.arhесо.ru).

7.5. Режим работы МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ утверждается генеральным директором.

Нарушение Пациентом режима МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

8.1. Пациенты или посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством России.

8.2. За нарушение режима и Правил внутреннего распорядка МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ пациент может быть досрочно выписан из дневного стационара с соответствующей отметкой в больничном листе.

Нарушением считается:

- грубое или неуважительное отношение к персоналу;
- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
- несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- одновременное лечение в другом учреждении без разрешения лечащего врача;
- отказ от направления или несвоевременная явка на ВКК или ВТЭК.

Ответственность за нарушение настоящих Правил

7.1. В случае нарушения Пациентами и иными посетителями Правил сотрудники МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

7.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к персоналу МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории, неисполнение законных требований сотрудников, причинение морального вреда работникам, причинение вреда деловой репутации МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, а также материального ущерба её имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.
