

УТВЕРЖДАЮ



Генеральный директор
ООО «ЦЕНТР ЗДОРОВЬЯ И ДОЛГОЛЕТИЯ»

Пурцеладзе Н.В.
/Пурцеладзе Н.В./
«01» января 2023г.

Правила внутреннего распорядка для пациентов

1. Общие положения

1.1. Внутренний распорядок для пациентов регулируется правилами, утвержденными приказом Генерального директора клиники ООО «ЦЕНТР ЗДОРОВЬЯ И ДОЛГОЛЕТИЯ»

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в медицинскую организацию;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между организацией и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы медицинской организации ООО «ЦЕНТР ЗДОРОВЬЯ И ДОЛГОЛЕТИЯ» и ее должностных лиц;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих лечение в медицинской организации ООО «ЦЕНТР ЗДОРОВЬЯ И ДОЛГОЛЕТИЯ»

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (в справочном окне регистратуры), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешены в организации на видном месте.

2. Порядок обращения пациентов в клинику ООО «ЦЕНТР ЗДОРОВЬЯ И ДОЛГОЛЕТИЯ»

На ресепшене учреждения при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта пациента, 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, табельный номер, номер пенсионного удостоверения.

Медицинская карта пациента является собственностью лечебного учреждения и должна храниться в медицинской организации.

Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет регистратором.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из лечебного учреждения без согласования с руководством.

2.3. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам-специалистам в лечебном учреждении осуществляется следующими способами:

1. По телефону +7 (499)678-81-81;

2. При посещении клиники на ресепшене медицинской организации.

Прием больных по острой боли производится без записи в день обращения.

2.4. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения Генеральным директором и его заместителем, пациент может получить на ресепшене в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле медицинской организации.

3. Права и обязанности пациентов

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Законом Российской Федерации «Основы Законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан»

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии другого врача;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к 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 законодательными актами;
- 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;

3.2. Пациент обязан:

- соблюдать правила внутреннего распорядка лечебного учреждения для пациентов;
- бережно относиться к имуществу учреждения;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- 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;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (вход в клинику в бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях, курить только в специально отведенных для курения местах, выполнять медицинские предписания;
- 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;

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

4. Прядок разрешения конфликтов между пациентом и клиникой

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию медицинской организации или к дежурному администратору согласно графику приема граждан или обратиться к администрации медицинской организации в письменном виде.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина. 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. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, 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 гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.7. Письменное обращение, поступившее администрации лечебного учреждения, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

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

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами организации здравоохранения. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о 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 несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - супругу (ге), а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.

5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья 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 законодательными актами.

6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

6.1. Порядок выдачи выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

7. График работы лечебного учреждения и ее должностных лиц

7.1. График работы медицинской организации и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка **ООО «ЦЕНТР ЗДОРОВЬЯ И ДОЛГОЛЕТИЯ»** 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 Генеральным директором в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации **ООО «ЦЕНТР ЗДОРОВЬЯ И ДОЛГОЛЕТИЯ»**

График и режим работы утверждаются Генеральным директором.

7.4. Прием населения (пациентов и их родственников) Генеральным директором или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на ресепшне или на информационном стенде медицинской организации.