

ПРАВИЛА
внутреннего распорядка для пациентов и посетителей
ООО «БЛИЗКИЕ ЛЮДИ»

1. Общие положения

1.1 Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациентов и посетителей, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (или его законным представителем) и ООО «БЛИЗКИЕ ЛЮДИ» (далее - Организация).

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации в целях реализации предусмотренных законом прав и законных интересов пациента и создания наиболее благоприятных возможностей оказания своевременной медицинской помощи надлежащего качества.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и посетителей, а также третьих лиц, обратившихся в Организацию с целью получения медицинской помощи.

1.3. Ознакомление с условиями настоящих Правил осуществляется путём размещения их в общедоступных для ознакомления местах Организации, а также в случаях, предусмотренных внутренними локальными актами, путём письменного ознакомления с их содержанием под роспись.

1.4. Настоящие Правила включают:

- порядок обращения пациентов в Организацию и условия оказания медицинской помощи;
- правила поведения пациентов и посетителей на территории/помещениях Организации, права и обязанности пациента в сфере охраны здоровья;
- порядок получения информации о состоянии здоровья пациента;
- режим и график работы Организации и ее должностных лиц;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (или его законным представителем) и Организацией;
- информацию о Перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;
- ответственность за нарушение Правил.

1.5. Правила размещаются для всеобщего ознакомления в доступном для посетителей месте на постоянно действующем информационном модуле (стойке, стенде), в информационных папках в холле Организации.

2. Порядок обращения пациентов в Организацию и условия оказания медицинской помощи.

2.1. Организация является организацией, оказывающей первичную медико-санитарную помощь для граждан и организаций на платной основе, за исключением случаев, прямо предусмотренных действующим законодательством.

2.2. Организация предварительной записи пациентов на прием, консультацию, обследование к врачам Организации осуществляется:

2.2.1. При непосредственном личном обращении;

2.2.2. По телефону информационной стойки: +7 978 302 84 85;

2.2.3. На сайте организации: zabotlivye-med.ru

2.3. При первичном обращении в Организацию для получения медицинской помощи пациенту (его законному представителю) необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт, иное).

2.4. На информационной стойке Организации при первичном обращении пациента

оформляется договор на оказание платных медицинских услуг, в том числе первичная медицинская документация, которая является основными медицинскими документами долгосрочного ведения, имеющими юридически значимую силу и носящими служебный характер.

2.5. Медицинская документация является собственностью Организации и должна храниться в течение 25 лет со дня последнего обращения в Организацию. Медицинская документация на руки пациенту не выдается. Доставка медицинской документации в кабинеты приема врачей специалистов осуществляется работником Организации.

2.6. Не допускается самовольный вынос медицинской документации без письменного согласования с администрацией Организации, хранение на дому, передача ее в другие медицинские учреждения, третьим лицам, кроме случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

2.7. Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное лечащим врачом Организации. В случае опоздания пациента на приём более чем на 20 мин., Организация оставляет за собой право в одностороннем порядке перенести время и дату приёма.

2.8. Пациент ожидает время приема в Организации, в кабинет проходит только по приглашению медицинской сестры/врача/администратора.

2.9. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, главным врачом или иным ответственным лицом предпринимаются все меры для переноса/предоставления пациенту иного удобного времени и даты приема.

2.10. При задержке планового приема врачом более чем на 30 минут по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам, ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, лечение в назначенное время у другого свободного специалиста, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.

2.11. При состоянии здоровья гражданина, требующем оказания медицинской помощи в экстренной форме, при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента, осмотр гражданина и лечебные мероприятия осуществляются незамедлительно врачом Организации, к которому он обратился.

2.12. Лечащий врач:

- организует в условиях психологического комфорта своевременное и квалифицированное обследование и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к врачам-специалистам;

- может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом Организации от наблюдения за пациентом и его лечением, если отказ непосредственно не угрожает жизни самого пациента или здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом врачебных предписаний или настоящих Правил. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом и лечения пациента, главным врачом или иным ответственным лицом Организации предпринимаются все меры для замены лечащего врача.

2.13. Рекомендации врачей-консультантов Организации реализуются по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев, угрожающих жизни пациента.

2.14. Пациент (или его законный представитель) при обращении к лечащему врачу обязан сообщить всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий; проинформировать о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакций и противопоказаний.

2.15. Пациентам, имеющим соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертония, сахарный диабет, и др.) необходимо иметь при себе медикаменты, рекомендованные соответствующим лечащим врачом.

2.16. После разъяснения врача пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства.

Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи и неотъемлемой частью медицинской карты и/или договора на оказание платных медицинских услуг.

2.17. Пациент (или его законный представитель) обязан ознакомиться с рекомендованным планом обследования/лечения и при согласии с ним добросовестно содействовать его исполнению.

2.18. При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения пациент (или его законный представитель) немедленно информирует об этом лечащего врача всеми доступными средствами связи.

2.19. Пациент не вправе вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.

2.20. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача запрещается. В случаях физической недееспособности пациента допускается нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

2.21. Перед плановым приемом врача пациентам запрещается употреблять в пищу продукты со специфическим запахом, курить, пользоваться парфюмерной продукцией с интенсивным ароматом.

2.22. В случае необходимости пациент может быть направлен в другую организацию для проведения специальных исследований, процедур или операций.

2.23. Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в оказании медицинской помощи в экстренной форме, осуществляется после их предварительного осмотра врачом.

3. Сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг

3.1. Срок ожидания предоставления платных медицинских услуг определяется внутренними документами Организации, размещенными на информационных стендах, а также условиями договора на оказание платных медицинских услуг.

3.2. Сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг зависят от графика работы конкретного медицинского работника, характера и эксклюзивности медицинской услуги, времени для подготовки пациента к медицинской услуге, а также от организационной возможности проведения медицинского вмешательства. Среднее время ожидания предоставления платных медицинских услуг ООО «БЛИЗКИЕ ЛЮДИ» определяется условиями договора на оказания платных медицинских услуг и оговаривается в момент его заключения. Срок предоставления платных медицинских услуг устанавливается договором об оказании платных медицинских услуг в зависимости от индивидуального объема оказываемых услуг.

4. Правила поведения пациентов и посетителей на территории Организации.

Права и обязанности пациентов.

4.1. Объем прав и обязанностей пациентов определяется в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об охране здоровья граждан Российской Федерации».

4.2. 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 Организации в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- выбор лечащего врача;
- перевод к другому лечащему врачу по согласованию с руководством Организации при

наличии согласия 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 Организации, 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 сведениях, полученных при обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- получение в доступной 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;
- получение справки о стоимости медицинской помощи.

4.3. Пациенты обязаны:

- заботиться о сохранении своего здоровья;
- представлять медицинскому работнику Организации, 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;
- выполнять медицинские предписания лечащего врача;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать режим лечения и настоящие Правила;
- надлежащим образом выполнять обязательства, принятые им согласно условиям Договора, на оказание платных медицинских услуг.

4.4. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- проносить в помещения Организации 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 (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения администрации Организации;
- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- нарушать правила запрета курения в медицинских учреждениях (курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле, др. помещениях и на территории Организации);
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Организации;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещений Организации документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинской документации, со стендов и из информационных папок;
- размещать в помещениях и на территории Организации объявления без разрешения администрации;
- выполнять в помещениях Организации функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Организации в иных коммерческих целях; нарушать санитарно-гигиенические нормы: находиться в помещениях Организации в верхней одежде и грязной обуви;

- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Организации;
- пользоваться служебным телефоном;
- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении, в агрессивном поведении. В случае выявления указанных лиц они удаляются из помещений Организации сотрудниками охраны и /или правоохранительных органов;
- посещать Организацию с домашними животными;
- производить подзарядку мобильных устройств от электрических сетей Организации;
- выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам Организации, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием. Все претензии излагаются пациентами (посетителями) только в письменной форме;
- пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;
- вести фото, аудио, видео-фиксацию без согласования с администрацией;
- портить мебель и предметы интерьера.

4.5. Пациенты и посетители на территории и в помещениях Организации обязаны:

- соблюдать режим лечения и правила поведения пациента в Организации;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанными, доброжелательными;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Организации;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очерёдность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- соблюдать установленный порядок деятельности Организации и нормы поведения в общественных местах;
- посещать подразделения Организации и медицинские кабинеты в соответствии с установленным режимом и графиком их работы;
- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Организации;
- соблюдать санитарно-эпидемиологический режим: производить сбор пищевых и бытовых отходов в специально отведённое место; бахилы, салфетки после манипуляций сбрасывать в специальную ёмкость, при входе в Организацию надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь, верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
- при наличии признаков тугоухости использовать исправный слуховой аппарат в общении с медицинским персоналом;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Организации.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной и понятной форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами Организации.

5.2. Информация 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.

5.3. Информация о состоянии здоровья пациента не может быть предоставлена 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.

5.4. 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 (супруге), а при его (ее) отсутствии – близким родственникам.

5.5. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья производится соответствующая запись в медицинской документации.

5.6. Информация, содержащаяся в медицинских документах, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

6. Режим и график работы Организации и ее должностных лиц.

6.1. График работы Организации и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего распорядка Организации с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

6.2. Режим работы 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.

6.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом. График и режим работы утверждаются администрацией Организации.

6.4. Прием граждан (пациентов и их родственников) осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на информационных стендах.

7. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (или его законным представителем) и Организацией.

7.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7.2. В случае возникновения претензий, конфликтных ситуаций, пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу или обратиться к администрации Организации в письменном виде.

7.3. При личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал «Регистрации обращений граждан».

7.4. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале «Регистрации обращений граждан». В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.5. Письменное обращение гражданина, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. Регистрация письменных обращений производится в соответствующем журнале.

7.6. При неэффективности обращения (несвоевременности получения ответа, неудовлетворении ответом и т.д.) пациент (или его законный представитель) может обращаться повторно.

7.7. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (желательно полностью), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или

жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

7.8. Письменное обращение, поступившее в администрацию Организации, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

7.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Организации, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

7.10. 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.

8. Информация о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.

8.1. Платные медицинские услуги, а также порядок и условия их предоставления установлены в соответствии со статьей 84 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», иными нормативными правовыми актами, организационными распорядительными документами Российской Федерации, регламентирующими деятельность лечебных учреждений по организации платных медицинских услуг.

8.2. Право оказания платных медицинских услуг предусмотрено регистрационными и разрешительными документами Организации.

8.3. Организация обязана обеспечивать граждан доступной и достоверной информацией о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, условиях предоставления.

8.4. Платные медицинские услуги в Организации оказываются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан только:

- при согласии гражданина, который должен быть предварительно уведомлен в понятной и доступной форме;

- при наличии информированного добровольного согласия на предоставление платных медицинских услуг, которые оформляются в медицинской документации пациента и договоре на оказание платных медицинских услуг. Без согласия пациента (заказчика) исполнитель (Организации) не вправе предоставлять медицинские услуги на платной основе.

8.5. Пациент, пользующийся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, непосредственно участвующих в оказании платных услуг.

8.6. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме стандарта оказания медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо по просьбе пациента (потребителя) в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

8.7. При получении платных услуг отношения между пациентом (заказчиком) и исполнителем (Организации) оформляются Договором на оказание платных медицинских услуг (далее - Договор). Договор составляется в 2 экземплярах, один из которых находится в Организации, второй – у пациента (заказчика). В случае, если заказчиком является юридическое лицо, Договор составляется в 3 экземплярах, один из которых находится в Организации, второй - у пациента, третий - у заказчика.

Отказ пациента (заказчика) предоставить свои персональные данные (предоставление недостоверных персональных данных) является основанием для отказа в заключении Договора. В случае отказа пациента (заказчика) от дачи согласия на обработку персональных данных ему в соответствии с требованиями действующего законодательства разъясняются юридические последствия отказа.

8.8. При предоставлении платных медицинских услуг должны соблюдаться порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации. При оказании пациенту платных услуг врачом Организации, в установленном

порядке, заполняется первичная медицинская документация. После оказания платной услуги пациенту (заказчику), по его желанию, выдаётся медицинское заключение, если характер услуг предусматривает выдачу заключения.

8.9. Стоимость услуг, а также иные условия оказания платных медицинских услуг устанавливаются путём размещения на информационном стенде соответствующей информации, и могут быть включены в условия договоров об оказании платных медицинских услуг при их заключении. Пациенту (заказчику) предоставляется возможность ознакомиться с указанной информацией при обсуждении условий Договора.

8.10. Информация о платных видах медицинских услуг, оказываемых Организацией, а также порядок и условия их предоставления размещены на постоянно действующих информационных стендах на информационной стойке Организации.

8.11. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, объём и качество которых должно соответствовать условиям Договора.

9. Ответственность за нарушение правил.

9.1. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

9.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники Организации вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников охранного предприятия и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

9.3. В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в объёме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками Организации, а в случаях неисполнения их требования сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов.

9.4. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам Организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба ее имуществу, влекут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.