

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ЛПЦ «Здоровье»
Кривошапко Е.А.

« 09» января 2018г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

**ООО « НЕКЛИНОВСКОЕ АТП»
ЛПЦ «ЗДОРОВЬЕ»**

ТЕРМИНОЛОГИЯ:

Медицинская организация - общество с ограниченной ответственностью «Неклиновское АТП» ЛПЦ «Здоровье» в с. Покровское, имеющее лицензию на осуществление медицинской деятельности № ЛО 6101005342 от 19 июля 2016 года (далее-МО)

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

Правила внутреннего распорядка для пациентов МО (далее – Правила) – являются организационно-правовым документом, определяющим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения порядок обращения, лечения, реабилитации пациента в МО и обязанности пациента, правила поведения, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации МО и распространяющий свое действие на всех пациентов, обратившихся за медицинской помощью.

Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями директора, главного врача и иными локальными нормативными актами.

Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в МО, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего качества.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов МО включают:

1.2.1. порядок обращения пациента;

1.2.2. права и обязанности пациента;

1.2.3. правила поведения пациентов и их законных представителей в помещении;

1.2.4. порядок разрешения конфликтных ситуаций между МО и пациентом;

1.2.5. порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

1.2.6. порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

ГЛАВА 2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

2.1. В МО оказываются первичная, в том числе доврачебная, врачебная и специализированная медикосанитарная помощь в амбулаторных условиях по: лечебному делу, медицинскому массажу, организации сестринского дела, сестринскому делу, сестринскому делу в косметологии, физиотерапии, функциональной диагностике, при оказании первичной врачебной медико – санитарной помощи в амбулаторных условиях по организации здравоохранения и общественному здоровью, терапии; при оказании первичной специализированной медико – санитарной помощи в амбулаторных условиях по: акушерству и гинекологии (за исключением использования вспомогательных репродуктивных технологий), неврологии, организации здравоохранения и общественному здоровью, оториноларингологии (за исключением кохлеарной имплантации), офтальмологии, профпатологии, ультразвуковой диагностике, физиотерапии, функциональной диагностике. При проведении медицинских осмотров, медицинских освидетельствований и медицинских экспертиз организуются и выполняются следующие работы (услуги): при проведении медицинских осмотров по : медицинским осмотрам (предварительным и периодическим (медицинским осмотрам (предрейсовым, послерейсовым) медицинским осмотрам профилактическим; при проведении медицинских освидетельствований: медицинскому освидетельствованию на наличие медицинских противопоказаний к управлению транспортным средством, медицинскому освидетельствованию на наличие медицинских противопоказаний к владению оружием, при проведении медицинских экспертиз по : экспертизе профессиональной пригодности.

2.2. В случае обращения в МО пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациент направляется в инфекционное отделение учреждения здравоохранения СК. На инфекционных больных подается экстренное извещение в ФГУЗ «Центр эпидемиологии и гигиены» (форма 060/у).

2.3. Экстренная медицинская помощь оказывается бесплатно, без предъявления документов.

2.4. Общие правила поведения пациентов и посетителей включают в себя правила о том, что в помещениях МО запрещается:

- нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- курение в помещении МО;
- распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- играть в азартные игры;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- пользование мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований.

ГЛАВА 3. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА ПАЦИЕНТОВ

3.1. При необходимости получения первичной медицинской помощи пациент, как правило, обращается к администратору МО.

3.2. Администратор МО оформляет на пациента медицинскую документацию в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством. Медицинская карта является собственностью МО, на руки пациенту не выдается, а передается в кабинет врача администратором. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из помещения без согласования с руководством.

3.3. При первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, которая хранится в МО и в которую вносятся сведения о пациенте, согласно действующему законодательству.

3.4. Врач может прервать приём пациента для оказания неотложной помощи больному.

3.5. Режим работы МО : понедельник – пятница с 8.00- до 20.00 , суббота с 8.00 – до 14.00 с, воскресенье выходной.

3.6. Предварительная запись пациента на прием к врачу МО осуществляется согласно локальным нормативным актам.

3.7. Прием осуществляется согласно записи и локальным нормативным актам.

3.8. Информация, требуемая законодательством РФ, расположена на стендах МО .

3.9. Порядок приёма пациентов, направленных на консультацию в МО из других организаций, регламентируется договором между МО и этими организациями.

3.10. В случае необходимости направления на консультацию или госпитализацию в другие лечебные учреждения пациенту выдаётся направление установленного образца и выписка из медицинской карты амбулаторного больного.

ГЛАВА 4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

4.1. Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Федеральным Законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об охране здоровья граждан в 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, в рамках стандартов и порядков оказания гражданам медицинской помощи, и нахождение в МО в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам МО, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также при неразрешении вопроса к должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками врачебной тайны, 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.

4.3. Пациент обязан:

- соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов;
- при посещении МО пользоваться сменной обувью, либо бахилами;
- являться на прием к врачу в назначенные дни и часы;
- информировать сотрудников регистратуры заблаговременно о невозможности явиться на прием в указанное время;
- бережно относиться к имуществу МО;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, доброжелательно и вежливо – к другим пациентам;;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность приема;
- 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;
- выполнять медицинские предписания и назначения лечащего врача, соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный врачом;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- оформлять в установленном порядке отказ от получения информации против своей воли о состоянии собственного здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания;
- оформлять отказ или согласие на проведение медицинского вмешательства;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы;
- соблюдать правила запрета курения в МО.
- соблюдать требования пожарной безопасности; санитарно-противоэпидемический режим;
- при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить сотруднику МО.

ГЛАВА 5. ВРАЧЕБНАЯ ТАЙНА

5.1. Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Федеральным Законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об охране здоровья граждан в Российской Федерации».

5.2. Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

5.3. Не допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, в том числе после смерти человека, лицами, которым они стали известны при обучении, исполнении трудовых, должностных, служебных и иных обязанностей, за исключением письменного согласия гражданина или его законного представителя, в котором допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения пациента, проведения научных исследований, их опубликования в научных изданиях, использования в учебном процессе и в иных целях.

5.4. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия гражданина или его законного представителя допускается:

- 1) в целях проведения медицинского обследования и лечения гражданина, который в результате своего состояния не способен выразить свою волю, с учетом положений пункта 1 части 9 статьи 20 настоящего Федерального закона;
- 2) при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений;
- 3) по запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством, по запросу органа уголовно-исполнительной системы в связи с исполнением уголовного наказания и осуществлением контроля за поведением условно осужденного, осужденного, в отношении которого отбывание наказания отсрочено, и лица, освобожденного условно-досрочно;
- 4) в случае оказания медицинской помощи несовершеннолетнему в соответствии с пунктом 2 части 2 статьи 20 настоящего Федерального закона, а также несовершеннолетнему, не достигшему возраста, установленного частью 2 статьи 54 настоящего Федерального закона, для информирования одного из его родителей или иного законного представителя;
- 5) в целях информирования органов внутренних дел о поступлении пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий;
- 6) в целях проведения военно-врачебной экспертизы по запросам военных комиссариатов, кадровых служб и военно-врачебных (врачебно-летных) комиссий федеральных органов исполнительной власти, в которых федеральным законом предусмотрена военная и приравненная к ней служба;
- 7) в целях расследования несчастного случая на производстве и профессионального заболевания;
- 8) при обмене информацией медицинскими организациями, в том числе размещенной в медицинских информационных системах, в целях оказания медицинской помощи с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных;
- 9) в целях осуществления учета и контроля в системе обязательного социального страхования;
- 10) в целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с настоящим Федеральным законом.

ГЛАВА 6. МЕДИЦИНСКАЯ ДОКМУМЕНТАЦИЯ

6.1. В соответствии с пунктом 12 части 1 статьи 79 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» медицинская организация обязана обеспечивать учет и хранение медицинской документации, в том числе бланков строгой отчетности.

6.2. Общие требования к хранению, комплектованию, учету и использованию архивных документов определены статьями 17-26 Федерального закона от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации», регламентированы Приказом Минкультуры РФ от 25.08.2010 № 558 «Об утверждении Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций с указанием сроков хранения», а также Перечнем типовых документов, образующихся в деятельности госкомитетов, министерств, ведомств и других учреждений, организаций, предприятий, с указанием сроков хранения, утвержденного Главархивом СССР 15.08.1988, также регламентированы отдельными нормативно – правовыми актами в области здравоохранения. Оригиналы документов хранятся по юридическому адресу: ООО «Неклиновское АТП» ЛПЦ «Здоровье» с. Покровское ул. О.Кошевого,26

6.3.оборот медицинской документации в МО осуществляется согласно локальным нормативным актам. В медицинской карте пациента хранится договорная документация, сопровождающая услуги, выполненные в МО.

6.4. Порядок выдачи документов и /или выписок из медицинской документации, регламентировано действующим законодательством.(части 4 статьи 22 и статьи 13 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ).

ГЛАВА 7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ МО И ПАЦИЕНТОМ

- 7.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ.
- 7.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию МО согласно графику приема граждан или обратиться к администрации МО в письменном виде.
- 7.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал 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 журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 7.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.
- 7.5. 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.
- 7.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо МО, 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.
- 7.7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
- 7.8. Письменное обращение, поступившее администрации МО, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.
- 7.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию МО, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

ГЛАВА 8. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТОВ

- 8.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или должностными лицами МО. 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.
- 8.2. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.
- 8.3. В случае отказа родственников пациента от получения информации о состоянии здоровья ребенка делается соответствующая запись в медицинской документации.
- 8.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.
- 8.5. Выдача медицинской документации пациенту, которая является учетной, производится по его или законного представителя письменному заявлению, при наличии сведений в них, касающегося его здоровья, предоставляется ему в копиях либо для личного ознакомления, вынос медицинской документации за пределы медицинской организации не допускается;
- 8.6. В целях соблюдения права пациента на врачебную тайну, медицинская документация выдается иным лицам в предусмотренных законом случаях.

ГЛАВА 9. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРЕЧНЕ ВИДОВ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДКЕ ИХ ОКАЗАНИЯ

9.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются законодательством РФ.

9.2. Стоимость платных медицинских услуг утверждается приказом директора МО.

9.3. Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению МО, а также порядок и условия их предоставления населению размещены:

- на стенде МО;

9.4. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляются с выдачей бланков строгой отчетности пациенту.

9.5. Оплата любых услуг без выдачи бланков строгой отчетности категорически запрещена.