

ПРИКАЗ № _____

от «_____» 2021 г.

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРАВИЛ
ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ООО «ТЛК Медицина»**

В целях установления правил внутреннего распорядка для пациентов в медицинской организации ООО «ТЛК Медицина»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила внутреннего распорядка для пациентов медицинской организации ООО «ТЛК Медицина» (Приложение 1).
2. Ковалевой Анне Андреевне довести настоящий приказ до сведения работников медицинской организации ООО «ТЛК Медицина»

Главный врач

Побегайло М.А.

Исполнитель:
Юрист
Ковалева А.А.

Согласовано:
Директор
Школина А.А.
Управляющий
Капорина Т.Г.

ПРАВИЛА
внутреннего распорядка для пациентов медицинской организации
ООО «ТЛК Медицина»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов медицинской организации ООО «ТЛК Медицина» (далее – «Правила») являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента во время нахождения в медицинской организации ООО «ТЛК Медицина» (UNO-клиника) (далее – «клиника»), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и клиникой.

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

1.3. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», с законом Российской Федерации от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012г №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Уставом ООО «ТЛК Медицина».

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на ресепшене клиники. Факт ознакомления пациента с настоящими Правилами подтверждается путем проставления подписи в медицинской карте пациента.

2. Порядок обращения пациентов в медицинский центр.

2.1. ООО «ТЛК Медицина» является медицинской организацией, оказывающей платные медицинские услуги в соответствии с перечнем услуг (работ) указанных в лицензии на осуществлении медицинской деятельности.

2.2. ООО «ТЛК Медицина» оказывает только амбулаторную медицинскую помощь.

2.3. В случае обращения пациента по экстренным показаниям, персонал медицинского центра направляет его для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.

2.4. В случае обращения пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий, медицинский центр передает такие

сведения в территориальные органы внутренних дел Российской Федерации по месту нахождения медицинского центра.

2.5. В случае обращения пациента с симптомами инфекционного заболевания и установления первичного диагноза инфекционного заболевания, либо при подозрении на таковое пациент направляется в инфекционное отделение соответствующего медицинского учреждения.

2.6. Для получения медицинской помощи в ООО «ТЛК Медицина» пациент обращается на ресепшен медицинского центра, обеспечивающий регистрацию пациентов на прием к врачу, а при необходимости и вызов врача на дом следующими способами:

- по телефонам: 8(800)302-84-82 / 8(905)988-84-84;
- на интернет-сайте <https://uno-klinika.ru/>;
- при личном обращении в медицинский центр.

2.7. Пациент записывается на прием к врачу в зависимости от графика его работы и возможности пациента.

2.8. При первичном посещении медицинского центра, перед приемом врача, пациент подписывает договор на оказание платных медицинских услуг, согласие на обработку персональных данных.

2.9. Оплата медицинских услуг производится пациентом в полном объеме в день оказания услуги. Оплата медицинских услуг, которые оказываются курсами (несколько сеансов) производится перед проведением первой процедуры. Оплата услуг может производиться пациентом всеми способами, не запрещенными законодательством Российской Федерации.

2.10. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных ситуаций, администратор предупреждает об этом пациента посредством телефонной связи при первой возможности.

2.11. Пациент, при невозможности прибытия на прием к врачу по предварительной записи, сообщает об этом в медицинский центр в кратчайшие сроки.

2.12. Замечания, предложения, отзывы о работе медицинского центра пациенты могут:

- направить письмо на электронную почту медицинского центра info@uno-klinika.ru;
- по телефонам: 8(800)302-84-82 / 8(905)988-84-84.

Заявления и предложения разбираются администрацией немедленно.

2.13. Информацию о перечне и стоимости медицинских услуг, времени приема врачей с указанием часов приема, номеров кабинетов, о правилах вызова врача на дом, о предварительной записи на прием к врачу Пациент может получить ознакомившись с информацией, размещенной на ресепшене медицинского центра, по телефонам: 8(800)302-84-82 / 8(905)988-84-84.

3. Права и обязанности пациента.

3.1. Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

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

3.2.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала.

3.2.2. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.

3.2.3. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи. Перевод к другому лечащему врачу.

3.2.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами.

3.2.5. Сохранение в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, о состоянии его здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев предусмотренных законодательными актами.

3.2.6. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами.

3.2.7. Отказ от медицинского вмешательства.

3.2.8. Получение информации о своих правах и обязанностях и состоянии своего здоровья, а также на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.

3.2.9. Обращение с претензией (жалобой) к должностным лицам медицинского центра, к контролирующим органам, в судебные органы Российской Федерации.

3.3. При обращении за медицинской помощью и её получении, пациент обязан соблюдать (п.3 ст.27 Федерального закона от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»):

3.3.1. Установленный администрацией режим работы медицинского центра.

3.3.2. Правила поведения в общественном месте.

3.3.3. Установленный в медицинском центре регламент работы персонала.

3.3.4. Выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача.

3.3.5. Сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.

3.3.6. Оформлять в установленном порядке информированное согласие на медицинское вмешательство, а также свой отказ от медицинского вмешательства или о его прекращении.

3.3.8. 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.

3.3.9. Уважительно относиться к медицинскому персоналу, доброжелательно и вежливо — к другим пациентам.

3.3.10. Соблюдать тишину в кабинетах и коридорах.

3.3.11. Бережно относиться к имуществу медицинского центра (мебель, оборудование, инвентарь).

3.3.12. Соблюдать чистоту и порядок во всех помещениях медицинского центра (кабинеты, коридоры, санузлы).

3.3.13. Требования пожарной безопасности.

3.3.14. Соблюдать требования Федерального закона от 23.02.2013г №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» о запрещении курения на территориях и в помещениях, предназначенных для оказания медицинских услуг.

3.3.15. При обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам медицинского центра.

3.3.16. При входе в помещение медицинского центра пациенту необходимо надеть бахилы (бесплатные бахилы выложены при входе в помещение медицинского центра), либо переобуться в сменную обувь.

3.3.17. При наличии верхней одежды, пациент оставляет её в гардеробе (гардероб расположен прямо по коридору первая дверь слева), в котором также расположены металлические шкафчики для возможности оставить личные вещи под ключ.

3.3.18. Вход в кабинеты врачей в верхней одежде запрещен в любое время года.

4. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента.

Каждый гражданин имеет право в доступной для него форме получить имеющуюся информацию о состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения.

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, или иными должностными лицами медицинского центра. 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.

4.2. 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.

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

4.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации, а именно:

- в целях проведения медицинского обследования и лечения гражданина, который в результате своего состояния не способен выразить свою волю, с учетом положений п. 1 ч. 9 ст. 20 Федерального закона от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений;
- по запросу органов дознания и следствия, прокурора и суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством;
- в случае оказания помощи несовершеннолетнему в соответствии с п. 2 ч. 2 ст. 20 Федерального закона от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», для информирования его родителей или законных представителей;
- при наличии оснований, позволяющих полагать, что вред здоровью гражданина причинен в результате противоправных действий.
- в целях расследования несчастного случая на производстве и профессионального заболевания;
- 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;
- в целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с настоящим Федеральным законом.

5. Порядок выдачи больничных листов, справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

5.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

5.2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности, порядок выдачи которого утвержден приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 29.06.2011 г. № 624н.

5.3. Для оформления больничного листа пациент обязан предоставить свой паспорт, СНИЛС, а также точные данные о месте его работы. Больничный лист оформляется в день обращения пациента или в день открытия или закрытия больничного листа.

5.4. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты.

5.5. Медицинский центр рассматривает заявление и выдает запрашиваемые пациентом медицинские документы в течение 2 (двух) рабочих дней со дня подачи им заявления.

6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и медицинским центром.

6.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая подается через ресепшен и передается на рассмотрение Главному врачу медицинского центра. Претензия (жалоба) может быть направлена на сайт медицинского центра в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

6.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 10 дней с момента её получения медицинским центром. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте (по указанному им адресу) либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время. На претензию (жалобу), размещенную на сайте медицинского центра ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

6.3. Не получив ответа на претензию (жалобу) в десятидневный срок либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе обратиться в контрольно-надзорные, либо в судебные органы Российской Федерации.

6.4. Пациент по всем вопросам, жалобам и предложениям также может обратиться к Главному врачу медицинского центра.

7. Режим работы ООО «ТЛК Медицина» и его должностных лиц.

7.1. Режим работы медицинского центра установлен с учетом требований Трудового кодекса Российской Федерации.

7.2. Режим работы медицинского центра 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 сотрудников медицинского центра (график работы (смен) устанавливаются Главным врачом медицинского центра в соответствии с трудовыми договорами и должностными инструкциями сотрудников медицинского центра.

7.4. График и режим работы медицинского центра утверждаются Главным врачом медицинского центра, исходя из производственной необходимости и полноты обеспеченности кадрами.

7.5. Прием Пациентов должностными лицами осуществляется в часы приема граждан. Часы приема граждан фиксируются на режимной табличке, ресепшене, сайте медицинского центра.

7.6. Информация о времени работы медицинского центра, его должностных лиц, специалистов находится на ресепшене и сайте медицинского центра.