

Общество с ограниченной ответственностью
УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «Медиус и К»
/Любин М.А./
2018 г.

Общество с ограниченной ответственностью
УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «Медиус и к»
/Любин М.А./
2018 г.

Общество с ограниченной ответственностью
УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «Медиус Янино»
/Любин М.А./
2018 г.

Общество с ограниченной ответственностью
УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «Медиус»
/Любин М.А./
2018 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ

1. Общие положения

Правила внутреннего распорядка ООО «Медиус и К»/ ООО «Медиус и к»/ ООО «Медиус Янино», ООО «Медиус» (далее - клиника) для пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в клинике, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и клиникой.

1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями генерального директора клиники и иными локальными нормативными актами.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в организацию или ее структурные подразделения, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, 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 клинику;
- 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 врачей-специалистов.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (на информационном стенде, на сайте), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешены в клинике на видном месте.

2. Порядок обращения пациентов в клинику

2.1. Для получения медицинской помощи Пациент обращается в регистратуру клиники.

При первичном или повторном обращении пациент, заключающий(ивший) Договор об оказании платных медицинских услуг, обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт).

При первичном или повторном обращении пациент, обратившийся по полису ДМС, обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис ДМС.

При первичном или повторном обращении пациент, обратившийся по полису ОМС, обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис ОМС, а также СНИЛС и направление на исследование заполненное должным образом.

В регистратуре клиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта, 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, номер страхового пенсионного свидетельства (СНИЛС).

Медицинская карта пациента является собственностью клиники и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет регистратором.

2.2. Пациент обслуживается в регистратуре в порядке предварительной записи или живой очереди, за исключением:

- Инвалидов 1-й, 2-й и 3-й группы,
- Ветеранов Великой Отечественной войны,
- Ветеранов боевых действий,
- Граждан, удостоенных звания Героя Советского Союза, полных кавалеров ордена Славы, Героев Российской Федерации, Героев Социалистического труда,
- Бывших несовершеннолетних узников концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период второй мировой войны,
- Лиц, награжденным знаком «Жителю блокадного Ленинграда»,
- Участников ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС,
- Ветеранов подразделений особого риска (ПОР)

Данные категории пациентов обслуживается вне очереди.

Лечащий врач при оказании медицинской помощи в амбулаторных условиях ведет сбор жалоб и анамнез у пациента, назначает анализы, выдает направления на выполнение дополнительных исследований, а также определяет план лечения.

2.3. Прием взрослых пациентов осуществляется по следующим адресам:

- Ленинградская область, г. Всеволожск, ул. Социалистическая, д.107,
- Ленинградская область, г. Всеволожск, ул. Центральная, д.6,
- пгп Янино-1, ул. Новая, д. 14 А, корп. 2, пом. 9 Н, 10Н.

2.3.1. Запись и прием (по возможности) к врачу-специалисту осуществляется в день обращения. На повторный прием пациента записывает администратор регистратуры или представитель страховой компании на удобное для пациента время.

2.3.2. График работы врачей-специалистов:
ежедневно с 8.30 до 20.30.

Травмпункт - круглосуточно.

2.4. Приём детского населения осуществляется по следующим адресам:

- Ленинградская область, г. Всеволожск, ул. Социалистическая, д. 107,
- Ленинградская область, г. Всеволожск, ул. Центральная, д. 6,
- пгп Янино-1, ул. Новая, д. 14 А, корп. 2, пом. 9 Н, 10Н.

2.4.1. Запись и прием (по возможности) к врачу-специалисту детскому осуществляется в день обращения. На повторный приём пациентов записывает администратор регистратуры или представитель страховой компании.

2.4.2 График работы врачей-специалистов детских:

ежедневно с 8.30 до 20.30.

Травмпункт - круглосуточно.

2.4.3. Лечащий врач вправе самостоятельно определить приоритетность оказания помощи, в том числе пациентам с заболеваниями, и состояниями, представляющими угрозу жизни пациента, без явных признаков угрозы жизни пациента, а также пациентам не требующим экстренную и неотложную медицинскую помощь.

2.5. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и заведующими отделений, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле клиники, на сайте клиники: <http://medius-vs.ru>.

2.6. В день приема перед посещением врача, пациент обязан оформить медицинскую карту и статистический талон (при условии обслуживания по полису ОМС) в регистратуре с предъявлением документа, удостоверяющего личность (паспорта) и действующего страхового полиса (при необходимости).

3. Права и обязанности пациентов

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Законом 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 клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- добровольное информированное согласие пациента 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 клиники, 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 режим работы организации;
- соблюдать правила внутреннего распорядка клиники для пациентов;
- правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в клинику в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- соблюдать установленный в клинике регламент работы, выполнять предписания лечащего врача;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации 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 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;
- бережно относиться к имуществу организации;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание;
- соблюдать правила запрета курения в медицинском учреждении и на прилегающей территории.
- пациенты и посетители клиники с животными не допускаются.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и клиникой

4.1. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с обращением (жалобой) непосредственно к руководителю или иному должностному лицу организации здравоохранения, в которой ему оказывается медицинская помощь.

Обращение (жалоба) подается в письменном или электронном виде: на имя генерального директора Любина Михаила Александровича, либо на имя главного врача Любина Михаила Александровича, номер телефона: (812) 777-34-03, адрес электронной почты: [gес.medius@yandex.ru](mailto:gec.medius@yandex.ru).

Обращение (жалоба) должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства, контактный телефон.

При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены. В случае, если обстоятельства дела требуют немедленного и неординарного реагирования на ситуацию, жалоба может быть направлена сразу в несколько инстанций. Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган или суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в книгу жалоб и предложений. 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 обращений граждан. 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 которое 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 клиники, рассматривается в оперативном порядке не свыше 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном законодательством РФ.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию клиники, 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 должностными лицами клиники. 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 с согласия пациента может сообщаться членам его семьи, и другим лицам.

5.2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

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 документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской карте, обосновывающей временное освобождение

от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

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 на получение копий медицинских документов, отражающих состояние его здоровья (выписка из медицинской карты, медицинская карта), обратившись с заявлением на имя главного врача через регистратуру.

7. График работы клиники и ее должностных лиц

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

7.2. Режим работы клиники 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 должностными инструкциями персонала клиники.

7.4. Прием населения (пациентов, их родственников или их законных представителей) генеральным директором и главным врачом осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре, на информационном стенде рядом с регистратурой, на сайте.

7.5. Регламент работы клиники утверждается генеральным директором клиники.