

Правила внутреннего распорядка для пациентов общества с ограниченной ответственностью «Мал-Мак»

Настоящие правила разработаны в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Постановлением главного санитарного врача РФ от 18.05.2010 № 58 «Об утверждении Сан-ПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность».

Основные понятия

- 1.** Медицинская услуга — мероприятие или комплекс мероприятий, направленных на профилактику заболеваний, их диагностику, лечение и реабилитацию, имеющих самостоятельное законченное значение и определённую стоимость.
- 2.** Медицинская помощь - комплекс мероприятий (включая медицинские услуги, организационно-технические мероприятия, санитарно-противоэпидемические мероприятия, лекарственное обеспечение и др.), направленных на удовлетворение потребностей граждан в поддержании и восстановлении здоровья.
- 3.** Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими — услуги гражданам и организациям, выполняемые медицинской организацией в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.
- 4.** Пациент - лицо, получающее медицинскую помощь, подвергающееся медицинскому наблюдению или лечению по поводу какого-либо заболевания, нарушения здоровья и жизнедеятельности, а так же пользующееся медицинскими услугами независимо от наличия у него заболевания.
- 5.** Посетителем медицинской организации признается любое физическое лицо, временно находящееся в помещении, для которого медицинская организация не является местом работы.
- 6.** Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в помещениях медицинской организации только в сопровождении близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих их лиц).

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов общества с ограниченной ответственностью «Мал-Мак» (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов в медицинской организации в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения.

Настоящие Правила обязательны для пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ООО «Мал-Мак», разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

В помещениях ООО «Мал-Мак» осуществляется видеонаблюдение.

- 1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
- порядок обращения пациента в медицинскую организацию;
 - права и обязанности пациента;
 - порядок разрешения конфликтных ситуаций между медицинской организацией и пациентом;
 - порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
 - порядок выдачи медицинской документации пациенту или другим лицам;
 - график работы медицинской организации и ее должностных лиц;
 - информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;
- 1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (на информационном стенде, на сайте).

2. Порядок обращения пациентов в ООО «Мал-Мак»

- 2.1. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис, СНИЛС. При первичном обращении на пациента заводится медицинская документация, 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), в гарантированных случаях анонимного обращения, предоставленное право пациенту подлежит выполнению в ООО «Мал-Мак».
- 2.2. Предоставление услуг в ООО «Мал-Мак» осуществляется в амбулаторных условиях в отсутствие очередного порядка ожидания. Возможна предварительная запись на прием: +7 (8652) 49-98-21.
- 2.3. Время, отведенное на прием пациента определено действующими расчетными нормативами.
- 2.4. Приём пациентов ведётся по адресу: г. Ставрополь, ул. Тухачевского, 26/10
- 2.5. Приём в ООО «Мал-Мак» осуществляется ежедневно с 08.00 до 20.00, суббота с 08.00-14.00, воскресенье - выходной.
- 2.6. Информацию о времени приема, о порядке предварительной записи на прием, о времени и месте приема пациентов генеральным директором и заместителем генерального директора по медицинской части, пациент может получить справочно в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле ООО «Мал-Мак», на информационном сайте ООО «Мал-Мак»: <https://malmak.ru/>
- 2.7. Консультация врача-специалиста подлежит осуществлению в ООО «Мал-Мак», только при наличии в лицензии на осуществление медицинской деятельности, соответствующего вида деятельности.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

3.1. Права пациента

Согласно Федеральному закону от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (ст. 13, 19, 20, 21, 22, 84), при обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение персонала;
- выбор врача, медицинской организации;
- медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
- добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания медицинской помощи, от госпитализации;
- получение платных медицинских услуг, предоставляемых по его желанию при оказании медицинской помощи и платных услуг, предоставляемых дополнительно при оказании медицинской помощи;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию и нахождение в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- 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 РФ;
- 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;
- допуск адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- допуск священнослужителей, предоставление условий для проведения религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, не допуская нарушения внутреннего распорядка медицинской организации;
- приём заместителем главного врача по медицинской части, главным врачом,
- запись своей благодарности в книгу благодарностей; претензии, заявления и предложения, в жалобную книгу;

3.2. Обязанности пациента

Согласно статье 27 «Обязанности граждан в сфере охраны здоровья» Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения

пациента в медицинских организациях.

Пациент обязан:

- соблюдать режим работы медицинской организации;
- соблюдать правила внутреннего распорядка медицинской организации для пациентов;
- информировать своего лечащего врача об имеющихся сопутствующих заболеваниях, назначениях специалистов других лечебных учреждений, проявлений аллергических реакций;
- ознакомиться с намеченным лечащим врачом планом лечения и обследования;
- оформлять в установленном порядке информированное согласие на медицинское вмешательство, а также свой отказ от медицинского вмешательства;
- соблюдать предписанный лечащим врачом режим;
- точно и неукоснительно выполнять назначенные врачом диагностические и лечебные процедуры, не допускать прием лекарственных препаратов по своему усмотрению;
- своевременно ставить в известность лечащего врача об изменениях своего состояния здоровья, переносимости назначенного лечения;
- уточнить у врача о необходимости соблюдения диеты, лечебно-охранительного режима, выполнение назначений и рекомендаций врача.
- соблюдать требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом медицинскому персоналу. В случае возникновения пожара или его признаков (дыма, запаха горения или тления) немедленно сообщить об этом медицинскому персоналу, покинуть помещение согласно указаниям медперсонала;
- сообщать медицинскому персоналу обо всех оставленных без присмотра предметах;
- вести себя корректно и уважительно по отношению к медицинскому персоналу и другим пациентам, находящимся на лечении. Не создавать конфликтные ситуации, отрицательно влияющие на результаты лечения.
- бережно относиться к имуществу медицинской организации, соблюдать чистоту и порядок.
- соблюдать тишину.
- соблюдать правила запрета курения в медицинском учреждении и на прилегающей территории.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и ООО «Мал-Мак»

4.1. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обратиться с обращением (жалобой) непосредственно к руководителю или иному должностному лицу медицинской организации.

4.2. Обращение (жалоба) подается в письменном или электронном виде: первый экземпляр – генеральному директору, адрес электронной почты: kozhuropa.olga@yandex.ru либо зам. Генерального директора по мед. Деятельности. При этом следует получить подпись генерального директора, либо зам. Генерального директора по мед. Деятельности с указанием входящего номера, даты (в случае неотложной ситуации - времени подачи жалобы).

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 органы исполнительной власти.

4.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. 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 дано 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.

4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

4.5. 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.

4.6. 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.

4.7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.8. Письменное обращение, поступившее администрации ООО «Мал-Мак», подлежит рассмотрению в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию 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 медицинским работником, или иными должностным лицом медицинской организации. 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, супруге, 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. График работы специалистов и должностных лиц ООО «Мал-Мак»

6.1. График работы ООО «Мал-Мак» и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка медицинской организации с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

6.2. 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.

6.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются генеральным директором в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организаций здравоохранения.

6.4. Прием пациентов, их родственников или их законных представителей, генеральным директором или заместителем генерального директора по медицинской деятельности осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на информационных стендах ООО «Мал-Мак» или на сайте медицинской организации: <https://malmak.ru/>

6.5. Регламент работы медицинской организации утверждается генеральным директором.