УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО ««МЦ «Флебология» Ессентуки»

Максимов С.В. _____

08 января 2018 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ООО «МЦ «ФЛЕБОЛОГИЯ» ЕССЕНТУКИ»

1. Общие положения

1.1 Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «МЦ «Флебология» Ессентуки» (далее — Правила) являются локальным нормативно-правовым актом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, права, обязанности и правила поведения пациента во время нахождения в ООО «МЦ «Флебология» Ессентуки» (далее - Клиника), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его законным представителем), клиникой и ее сотрудниками.
1.2 Настоящие Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества и обязательны для пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику.
1.3 Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
-порядок обращения пациента в Клинику;
-права и обязанности пациента;
-порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой;
-порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
-график работы Клиники и ее должностных лиц;
-информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;
- ответственность пациента за нарушение настоящих Правил.
С Правилами можно ознакомиться на информационном стенде и официальном сайте www.phlebology.ru.com.

2. Порядок обращения пациентов в Клинику

2.1. Клиника является медицинской организацией, оказывающей амбулаторно-поликлиническую медицинскую помощь согласно лицензии.
В Клинике пациентам предоставляются медицинские услуги на платной основе, в соответствии с договором на оказание платных медицинских услуг, а также по полисам добровольного медицинского страхования.
2.2. В Клинику обращаются пациенты, нуждающиеся в плановом специализированном квалифицированном обследовании и лечении.
2.3. В случаях обращения граждан в состоянии, требующем срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью), медицинские работники Клиники оказывают экстренную (неотложную) медицинскую помощь в пределах имеющихся возможностей,

угрожающие жизни или здоровью), медицинские работники Клиники оказывают экстренную (неотложную) медицинскую помощь в пределах имеющихся возможностей, организуют вызов бригады скорой медицинской помощи с последующим направлением в лечебное учреждение по профилю возникшего состояния.
2.4. Медицинская помощь в Клинике осуществляется на основании предварительной записи. Организация предварительной записи пациентов на приём к врачу осуществляется в регистратуре Клиники как при их непосредственном обращении, так и по телефону, и через интернет-сайт. Возможно оказание медицинских услуг пациентам в порядке живой очереди в случае неявки планового пациента. Преимущество отдаётся пациентам, явившимся по предварительной записи. В случае опоздания Пациента Клиника вправе отказаться от оказания медицинской услуги и перенести приём на другое время, согласованное с пациентом. В случае невозможности явки Пациент обязуется уведомить заблаговременно регистратуру Клиники о своей неявке.
2.5. Непосредственно перед приемом врача пациент обязан обратиться в регистратуру.
2.6 . При первичном или повторном обращении в регистратуру учреждения пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт), а при обращении в рамках программы ДМС - действующий страховой полис пациента. В регистратуре отделения Клиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного (форма 025/у), в которую вносятся 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). В момент оформления амбулаторной карты, между пациентом и Клиникой заключается договор об оказании платных медицинских услуг; пациент знакомится с Правилами внутреннего распорядка Клиники (далее – Правила); подписание вышеуказанного договора означает, что пациент с Правилами ознакомлен и обязуется их выполнять. Оформляется информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство по утверждённой форме, согласие пациента (заказчика) на обработку персональных данных по утверждённой форме. Оформление вышеуказанных документов является основанием для оказания медицинских услуг пациенту.
Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в регистратуре. Не допускается вынос медицинской карты из Клиники без разрешения руководства Клиники.
Медицинские карты пациентов, не посещающих Клинику в течение 3-х лет, передаются на хранение в медицинский архив Клиники.
При первичном обращении пациента в Клинику для забора лабораторных анализов допускается не заводить амбулаторную карту, ограничиваясь лишь составлением договора на оказание платных медицинских услуг.
2.7. Предварительная запись больных на прием к врачам-специалистам и медицинские манипуляции осуществляется:
- при непосредственном обращении пациента в регистратуру Клиники;
- по телефону Клиники;
- по заявке на сайте Клиники.
2.8. Информацию о перечне медицинских услуг; стоимости медицинских услуг; времени приёма врачей всех специальностей во все дни недели, с указанием часов приёма и номеров кабинетов; а также о правилах вызова врача на дом; о порядке предварительной записи на приём к врачам; о времени и месте приёма пациентов главным врачом пациент может получить на сайте, по телефону, в регистратуре в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле Клиники.
2.9. Приём пациентов в возрасте до 15 лет осуществляется в присутствии родителей или других законных представителей пациента.

2.10. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете врача допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения требований Российского законодательства.
2.11. Категорически запрещается пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований или консультации врача.
2.12. Клиника вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в случае хулиганского поведения пациента, поведения пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала, либо имуществу Клиники, при невыполнении пациентам его обязанностей, предусмотренных настоящим положением и договором, если таковое может привести к некачественному выполнению медицинской услуги.
2.13. В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться в администрацию Клиники по графику приёма должностными лицами Клиники граждан, утверждённому генеральным директором.

3. Права и обязанности пациента.

3.1. Пациент имеет право на:
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор врача и выбор медицинской организации;
- уважительное и гуманное отношение со стороны работников Клиники и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- получение платных медицинских услуг в соответствии с Прейскурантом на медицинские услуги, оказываемые Клиникой;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

в отношении несовершеннолетних, возраст которых не достиг 15 лет, и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными предоставление информации, осуществляется их законным представителям лечащим врачом, главным врачом или другим специалистом, принимающим непосредственное участие в обследовании и лечении пациента; информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли, за исключением случаев, установленных законодательством РФ. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме пациенту и членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

3.2. Пациент обязан:
- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- предъявить оригиналы следующих документов:

- паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта;
- полис добровольного медицинского страхования;
для представителя гражданина, в том числе законного:
- документ, удостоверяющий личность, и документ, подтверждающий полномочия представителя;
- в случае изменения места жительства - документ, подтверждающий факт изменения места жительства;

- представить необходимые для прикрепления на медицинское обслуживание и ведения персонифицированного учета сведения:

- фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, место рождения, гражданство, данные документа, удостоверяющего личность, место жительства, место регистрации, дата регистрации, контактная информация, номер полиса обязательного медицинского страхования, наименование страховой медицинской организации, выбранной гражданином, наименование и фактический адрес медицинской организации, оказывающей медицинскую помощь, в которой гражданин находится на обслуживании на момент подачи заявления.

- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесённых и наследственных заболеваниях;
- выполнять медицинские предписания;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении (ухудшении) состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения.
- соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники для пациентов и бережно относиться к имуществу Клиники
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (рекомендовано ходить в Клинике в бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- исполнять требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности

3.3. При нахождении на территории Клиники запрещается:

- курить в здании, а также на территории Клиники и на расстоянии менее 15 метров, согласно Федеральному закону № 15-ФЗ от 23.02.2013г. «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;
- распивать спиртные напитки, употреблять наркотические средств, психотропные и токсические вещества;
- появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;
- находиться в верхней одежде, без сменной обуви (бахил);
- громко разговаривать, шуметь;
- пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследования;
- выбрасывать мусор, отходы в непредназначенных для этого местах.

4.Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

4.1 Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, главным врачом или иными должностными лицами. 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 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 (ге), а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.
4.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья 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 законодательными актами.
4.5 Медицинская документация, оформляемая при обращении пациента в Клинику, является собственностью Клиники. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в специально отведённом для этого месте в присутствии представителя Клиники, получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья. Выдача копий и ознакомление организовывается на основании письменного заявления, согласованного главным врачом Клиники.
Не допускается передача первичной медицинской документации на руки пациентам.

5. Порядок выдачи справок, листков нетрудоспособности, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

5.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.
5.2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность больного, является установленной формы листок нетрудоспособности.
5.3. Листки нетрудоспособности выдаются лечащим врачом и врачебной комиссией (далее - ВК) в установленном порядке при предъявлении документа, удостоверяющего личность пациента.
5.4. Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы.
5.5. При заболеваниях (травмах) листок нетрудоспособности выдаётся в день установления нетрудоспособности, включая выходные и праздничные дни. Не допускается его выдача за прошедшие дни, когда больной не был освидетельствован врачом.
5.6. Гражданам, нуждающимся в лечении в специализированных организациях здравоохранения вне места постоянного жительства, лечащие врачи выдают листок нетрудоспособности с согласия главного врача с последующим направлением в учреждения соответствующего профиля для продолжения лечения.

5.7. В случаях, когда заболевание (травма), ставшее причиной временной нетрудоспособности, явилось следствием наркотического опьянения, листок нетрудоспособности выдается с соответствующей отметкой в истории болезни (амбулаторной карте) и в листке нетрудоспособности.
5.8. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдаётся справка установленной формы (095-у).
5.9. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи или средние медицинские работники, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.
5.10. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца.

6.График работы Клиники и её должностных лиц

6.1. График работы поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего распорядка Клиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.
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.
Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения.
График и режим работы утверждаются главным врачом.
Прием населения (больных и их родственников) главным врачом осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре, на стенде в холле Клинике или на официальном сайте www.phlebology.ru.com

7. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой

7.1. К числу наиболее типичных конфликтных ситуаций в сфере медицинской помощи относятся:

- оказание пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических и реабилитационных мероприятий);
- нарушения в работе Клиники, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);
- преждевременное прекращение лечения, приведшее к ухудшению состояния больного;
- нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.

7.2. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с устной жалобой непосредственно к главному врачу, заместителю генерального директора или генеральному директору Клиники. В случае неудовлетворения претензии в течение 3 дней пациент имеет право обратится с претензией в письменном виде.
7.3. Письменная претензия подаётся в следующем порядке: первый экземпляр - администратору или главному врачу Клиники, второй экземпляр остаётся на руках у лица, подающего претензию. При этом следует получить подпись администратора (главного врача) с указанием входящего номера, даты (в случае неотложной ситуации - времени подачи претензии) и подписи лица, принявшего претензию.

Претензия должна содержать конкретную информацию, вопросы и чётко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учёбы), номера телефона. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены. В случае если обстоятельства дела требуют немедленного и неординарного реагирования на ситуацию, претензия может быть направлена сразу в несколько инстанций.
7.4. Ответ пациенту на претензию предоставляется в письменном виде в течение 10 дней с момента подачи жалобы.
7.5. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в органы государственной власти, осуществляющие контроль за деятельностью организаций здравоохранения, или суд в порядке, установленном действующим законодательством.
7.6. Оспаривание качества оказанных услуг пациент или его законный представитель осуществляет путём проведения согласованной с администрацией Клиники независимой экспертизы.

8.Ответственность за нарушение Правил

8.1. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства (госпитализации), за несоблюдение указаний (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.
8.2. В случае нарушения пациентом и иными посетителями настоящих Правил, работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. В случае выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться в случае и объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений Клиники сотрудниками правоохранительных органов.
8.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Клиники, причинение морального вреда работникам Клиники, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Клиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.