

Утвержден приказом ООО «ЦМГ «Сокол»

№ 11 от 24.07.2023



Главный врач

/ Бурханов Ю.К.

**Правила внутреннего распорядка
для потребителей услуг
ООО «Центр микрохирургии глаза «Сокол»
(ООО «ЦМГ «Сокол»)**

1. Общие положения

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения:

- Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 (в ред. от 13.07.2015) «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом Российской Федерации № 152-ФЗ от 27 июля 2006 г. «О персональных данных»;
- Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
- Приказом Министерства здравоохранения от 23.04.2012 № 390н «Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи»;
- Гражданским кодексом Российской Федерации, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, иными нормативными актами.
- Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг размещаются на информационном стенде ООО «ЦМГ «Сокол» (соответствующего структурного подразделения) в доступном для Пациентов месте, а также на официальном сайте **sokol-volgodonsk.ru**.

2. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг ООО «ЦМГ «Сокол» (далее по тексту - Общество) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в Обществе, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его законным представителем) и Обществом и распространяются на структурные подразделения Общества.

3. Внутренний распорядок Общества для потребителей услуг – это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками Общества, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в Обществе.

4. Потребителями услуг в ООО «ЦМГ «Сокол» могут быть пациенты, их законные представители, а также иные лица, сопровождающие пациентов.

5. Настоящие Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг включают:

- общие положения;
- порядок обращения пациента в Общество;
- права и обязанности пациента;
- правила поведения пациентов и их законных представителей в Обществе;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Обществом и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи больничных листов, справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.
- График работы организации и ее должностных лиц

2. Порядок обращения пациента

1. За получением консультативно-диагностической и специализированной офтальмологической помощи в Общество может обратиться любой гражданин, нуждающийся в такой помощи, не зависимо от места проживания, социального положения и гражданства.

2. При состояниях, требующих оказания неотложной медицинской помощи, помощь оказывается врачом-офтальмологом или врачом специалистом по профилю медицинской услуги, находящимся на рабочем месте в момент обращения гражданина. При необходимости срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону – 103.

3. Медицинская помощь в Обществе осуществляется на основании предварительной записи. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачу осуществляется в регистратуре, как при их непосредственном обращении, так и по телефону. Возможно оказание медицинских услуг Пациентам в порядке живой очереди в случае неявки планового пациента, либо в периоды отсутствия предварительной записи. Преимущество отдается пациентам, явившимся по предварительной записи.

Пациент должен прибыть на прием к врачу не позднее чем за 10 минут до назначенного времени. В случае опоздания на прием к назначенному времени, пациент может быть принят врачом только при наличии свободных мест в расписании.

В случае невозможности явки Пациент обязуется уведомить заблаговременно регистратуру о своей неявке.

4. Информацию о перечне медицинских услуг, стоимости медицинских услуг, времени приема врачей всех специальностей, во все дни недели с указанием часов приема и номеров кабинетов, а также о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема пациентов директором, главным врачом, заместителем директора по медицинской части, адреса ближайших и дежурных аптек, поликлиник и стационаров, оказывающих экстренную врачебную помощь в вечернее, ночное время, в воскресные и праздничные дни, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле Общества, а также на официальном сайте Общества

5. В регистратуре Общества при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, 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, регистрационное свидетельство);
 - серия и номер паспорта;
 - место работы, должность;
 - данные страхового полиса, если обслуживание пациента осуществляется через страховую компанию.
 - оформляется информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство по утвержденной форме, согласие потребителя (заказчика) на обработку персональных данных по утвержденной форме
 - оформляется договор на оказание медицинских услуг по утвержденной форме.
 - оформление вышеуказанных документов является основанием для оказания медицинских услуг пациентам.
6. При обращении пациента в регистратуру Общества с пациентом заключается договор на оказание медицинских услуг.

7. Общество 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 Общества, либо имуществу Общества, при невыполнении пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящим положением и договором, если это может привести к некачественному выполнению медицинской услуги. В случае отказа врачей-специалистов Общества от оказания медицинской помощи данному пациенту и невозможности предоставления иного врача-специалиста это письменно фиксируется в медицинской карте пациента.

8. В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться в администрацию Общества согласно графику приема должностными лицами Общества, утвержденному директором, которая размещена на информационном стенде и на официальном сайте Общества.

По окончании лечения или диагностического обследования пациенту выдается справка с указанием сроков лечения и диагноза или эпикриз (выписка из истории болезни), при необходимости листок временной нетрудоспособности. Первый экземпляр эпикриза клеивается в медицинскую карту пациента, второй экземпляр выдается на руки пациенту.

Медицинская карта после окончания лечения пациента сдается на хранение в регистратуру Общества .

3. Права и обязанностей пациента

При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

- обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- выбор врача-офтальмолога;
- выражение информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам Общества, а также в контролирующие, надзорные органы или в суд;
- сохранение работниками Общества 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, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов.
- 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.

Пациент обязан:

- Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- Своевременно обращаться за медицинской помощью;
- Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;
- Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- Не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.
- Соблюдать требования сотрудников центра касающиеся запрета пребывания в помещении Общества в верхней одежде и необходимости надевания бахил на уличную обувь;
- Не пользоваться сотовой связью в процессе прохождения диагностического обследования и в период нахождения на консультативном приеме врача.
- Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;
- Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- Бережно относиться к имуществу Общества, соблюдать чистоту и тишину во всех помещениях Общества, в которых будет находиться.
- Пациент обязан соблюдать настоящие правила.

4. Правила поведения пациентов и их законных представителей в ООО «ЦМГ «Сокол»

1. Категорически запрещается:

- курение на крыльце, а также в любых помещениях Общества;

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- громко разговаривать по мобильному телефону;
- грубить персоналу или иным лицам, находящимся в Обществе либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;

При некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев).

Нахождение сопровождающих кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

В помещениях Общества необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные бахилы и средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!

Необходимо соблюдать правила личной гигиены.

Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

Накануне инвазивного вмешательства пациент обязан подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.

Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья.

2. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Общества, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, **запрещается:**

- проносить в здания и служебные помещения Общества огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- оставлять малолетних детей без присмотра. Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях Общества только в сопровождении родителей, близких родственников или законных представителей.

- выносить из помещения Общества документы, полученные для ознакомления;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт;

- выносить с территории ООО «ЦМГ «Сокол» документы со стендов и из папок информационных стендов;

- размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации Клиники;

- производить фото- и видеосъемку (помещений, сотрудников и пациентов) без предварительного разрешения администрации Общества;

- выполнять в помещениях Общества функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Общества в иных коммерческих целях;

- преграждать проезд служебного транспорта к зданию ООО «ЦМГ «Сокол».

3. Неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей Пациентом, повлекшее ухудшение качества оказанной медицинской услуги, соответственно снимает

ответственность Общества и лечащего врача за качество медицинской помощи, оказанной в обществе.

5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между обществом и пациентом

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 организации здравоохранения, 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.

2. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к руководителю, к главному врачу ООО «ЦМГ «Сокол».

3. Жалоба подается в письменном виде: первый экземпляр - помощнику руководителя, а второй экземпляр остается на руках у лица, подающего жалобу. При этом следует получить подпись помощника руководителя с указанием даты (в случае неотложной ситуации - времени подачи жалобы) и подписи лица, принявшего жалобу.

Жалоба должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учебы). 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.

Рассмотрение жалобы передается на рассмотрение врачебной комиссии, которая создается и действует на основании Положения о врачебной комиссии. Рассмотрение жалобы по желанию подателя жалобы происходит в его присутствии либо в присутствии его представителя. Результаты рассмотрения жалобы врачебной комиссии оформляются в виде протокола. На основании протокола оформляется ответ подателю жалобы.

4. Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в течение 10 дней с момента подачи жалобы.

5. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в орган государственной власти, осуществляющие контроль за деятельностью организаций здравоохранения, или суд в порядке, установленном действующим законодательством.

6. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим 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, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных

представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

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

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

2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности, порядок выдачи которого утвержден Приказом Минздрава России от 01.09.2020 N 925н "Об утверждении порядка выдачи и оформления листков нетрудоспособности, включая порядок формирования листков нетрудоспособности в форме электронного документа" (Зарегистрировано в Минюсте России 14.09.2020 N 59812).

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

4. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления пациента в свободной форме ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.

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

8. График работы общества и ее должностных лиц

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

2. Режим работы Общества 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.

3. График и режим работы утверждается главным врачом.

4. Режим работы Общества утверждается руководителем Общества.

5. График работы специалистов и должностных лиц Общества размещен на официальном сайте Общества, в бумажном варианте находится на информационных стендах всех подразделений Общества.

9. Заключительные положения

1. Отношения между Обществом и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

2. Посетители, их законные представители нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3. Настоящие Правила обладают одинаковой юридической силой для всех без исключения лиц, пользующихся услугами Общества.

Разработано:

Начальник юридического отдела

К. К. Ярмалоян

