

УТВЕРЖДАЮ

**Главный врач
ООО «РАДОФЛЕБ»
З.В. Казьмин**

Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «РАДОФЛЕБ»

1. Общие положения.

1.1. Правила внутреннего распорядка ООО «РАДОФЛЕБ» для пациентов являются организационно-правовым документом в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения: Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Законом Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»; Законом Российской Федерации от 23.04.2012г № 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»; Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012г № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»; Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации (Минздрав России) от 29 июня 2016г № 425н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента».

1.2. Внутренний распорядок ООО «РАДОФЛЕБ» для пациентов — это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работника ООО «РАДОФЛЕБ» (далее клиника, центр, медицинское учреждение), обеспечивающий получение пациентам медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в ООО «РАДОФЛЕБ».

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, обратившихся в ООО «РАДОФЛЕБ», 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 ООО «РАДОФЛЕБ»;

- права и обязанности пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок выписок из медицинской документации пациента или другим лицам;
- информацию о платных медицинских услугах;

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов находятся в регистратуре, Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте ООО «РАДОФЛЕБ» - <https://tula.phlebocentr.ru>.

2. Порядок обращения пациентов в ООО «РАДОФЛЕБ»

2.1. ООО «РАДОФЛЕБ» оказывает медицинские услуги на договорной основе физическим и юридическим лицам.

2.3. В указанное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.

2.4. В регистратуре ООО «РАДОФЛЕБ» 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 (регистрация) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта.

2.5. Медицинская карта пациента является собственностью ООО «РАДОФЛЕБ» и хранится в регистратуре.

2.6. Медицинская карта на руки пациенту не выдается. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из ООО «РАДОФЛЕБ» без согласования с руководством ООО «РАДОФЛЕБ».

Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени приема населения директором и главным врачом, пациент может получить в справочном окне регистратуры в устной форме, а наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в ООО «РАДОФЛЕБ».

3. Права и обязанности пациентов

3.1. Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Законом РФ «Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан».

3.2. 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 медицинской помощи;
- выбор лечебно-профилактического учреждения, выбор врача осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ;
- обследование, лечение и нахождение в ООО «РАДОФЛЕБ» 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 законодательством;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи;
- обращение в установленном ООО «РАДОФЛЕБ» порядке с жалобой к должностным лицам центра, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к Главному врачу ООО «РАДОФЛЕБ», 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 законодательством;
- при посещении центра инвалида по зрению, инвалида с поражением опорно-двигательного аппарата созданы условия для передвижения и сопровождения к врачу;

– 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;

3.3. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы ООО «РАДОФЛЕБ»;
- соблюдать правила внутреннего распорядка центра для пациентов и правила проведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделение центра в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать рекомендуемую врачом диету;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли 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 прекращения;
- 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;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющие право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;
- бережно относиться к имуществу ООО «РАДОФЛЕБ»;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

– лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка ООО «РАДОФЛЕБ»;

3.4. На территории ООО «РАДОФЛЕБ» запрещается:

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

– находится в служебных помещениях центра без разрешения;

– изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;

– посещать ООО «РАДОФЛЕБ» с домашними животными;

– курить в помещениях ООО «РАДОФЛЕБ» и на территории, а также распивать спиртные напитки;

– помещать на стендах объявления без разрешения администрации ООО «РАДОФЛЕБ»;

– запрещается доступ в здание и служебные помещения центра лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц вызываются сотрудники правоохранительных органов;

- запрещается фото- и видеосъемка в здании и на территории ООО «РАДОФЛЕБ» помещений, оборудования, сотрудников и посетителей центра.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и ООО «РАДОФЛЕБ»

4.1. Все возникающие споры между пациентом и работниками ООО «РАДОФЛЕБ» рассматриваются должностными лицами ООО «РАДОФЛЕБ» в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию ООО «РАДОФЛЕБ» или к старшему регистратору согласно графику приёма граждан или обратиться к администрации центра в письменной форме.

4.3. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. 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 приёма, о чем делается запись в журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

4.5. В случае если в обращении содержится вопросы, решение которых не входят 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 наименование учреждения, в которое направляется письменное обращение, свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

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

4.8. Письменное обращение, поступившее в администрацию ООО «РАДОФЛЕБ», рассматривается в течении 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном законодательством РФ.

4.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию ООО «РАДОФЛЕБ», 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 лечащим врачам, заведующим отделением или иными должностными лицами ООО «РАДОФЛЕБ». Информация должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах

обследования и лечения, связанном с ними рисками, 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, только в том случае если пациент назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2. В отношении лиц, признанных в установленном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

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

5.4. Информация, содержащая в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

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 (Форма 095-у — для учащихся). Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляется врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений, сотрудников органов внутренних дел для освобождения их от учебы, работы выдается справка установленной формы.

6.3. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справка) 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 непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По письменному требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны, в течении трех рабочих дней.

7. График работы ООО «РАДОФЛЕБ»

7.1. График работы ООО «РАДОФЛЕБ» и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка центра с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Прием пациентов директором и главным врачом осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре или на информационном стенде рядом с регистратурой, или на сайте <https://tula.phlebocentr.ru/>.

7.3. Режим работы центра утверждается директором.

8. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания

8.1. Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить услугу сверх Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.

8.2. Право оказания платных медицинских услуг в ООО «РАДОФЛЕБ» предусмотрено Уставом учреждения.

8.3. Платные услуги предоставляются в соответствии с действующим законодательством РФ.

8.4. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

8.5. При оказании платных услуг врачом, в установленном порядке,

заполняется медицинская документация. После оказания платной услуги пациенту, выдаётся медицинское заключение установленной формы.

8.6. Отношения между ООО «РАДОФЛЕБ» и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.