

УТВЕРЖДЕНО

Генеральный директор

ООО «Степмед Клиник»

_____/Божанов И.А./

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

Глава 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для сотрудников, пациентов и посетителей ООО «Степмед Клиник» (далее – Правила) – являются организационно-правовым документом, определяющим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения порядок обращения пациента за консультацией и госпитализацией в ООО «Степмед Клиник», права и обязанности пациента, правила поведения в ООО «Степмед Клиник», осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации учреждением здравоохранения и распространяющий свое действие на всех пациентов, находящихся в ООО «Степмед Клиник», а также обращающихся за медицинской помощью.

Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти в сфере здравоохранения, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями Генерального директора и иными локальными нормативными актами.

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

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- 1.2.1. порядок обращения пациента;
- 1.2.2. порядок госпитализации и выписки пациента;
- 1.2.3. права и обязанности пациента;
- 1.2.4. правила поведения пациентов и их законных представителей в дневном стационаре;
- 1.2.5. порядок разрешения конфликтных ситуаций между медицинским персоналом и пациентом;
- 1.2.6. порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

1.2.7. порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

Глава 2 ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

2.1. В Учреждении оказываются амбулаторная медицинская помощь (дневной стационар).

2.2. Пациенты попадают в Учреждение только после записи через электронные порталы Учреждения или по средством звонка по телефону.

2.3. Общие правила поведения пациентов и посетителей включают в себя правила о том, что в помещениях Учреждения запрещается:

- нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- курение в помещении Учреждения;
- распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения.
- играть в азартные игры;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- пользование мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
- выбрасывание мусора, отходов в непредназначенные для этого места.

Глава 3. ПОРЯДОК ПРИНЯТИЯ ПАЦИЕНТА НА МЕДИЦИНСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В АМБУЛАТОРНО-ПОЛИКЛИНИЧЕСКИЕ СТРАКТУРНЫЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ УЧРЕЖДЕНИЯ И ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА ПАЦИЕНТОВ

3.1. При необходимости получения первичной медицинской помощи пациент, звонит по контактному номеру телефона Учреждения или по средствам электронных ресурсов учреждения, оператор обеспечивает регистрацию больных на приём к врачу и заносит данные в медицинскую информационную систему (далее – МИС).

3.2. На стойке администратора Учреждения на пациента оформляется медицинская карта амбулаторного пациента в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством.

3.3. Медицинская карта амбулаторного больного на руки пациенту не выдается, а передается в кабинет врача и обратно с помощью администратора. Не разрешается

самовольный вынос медицинской карты из Учреждения без согласования с администрацией.

3.4. На стойке администратора Учреждения, при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, которая хранится в Учреждении и 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;
- личный номер пенсионного страхования;
- гражданство;
- номер регистрационного свидетельства (для иностранцев);
- полис обязательного медицинского страхования.

3.5. Приём больных врачами Учреждения проводится согласно графику.

При обращении за медицинской помощью пациент обязан:

- соблюдать режим работы медицинского учреждения; требования пожарной безопасности; санитарно-противоэпидемический режим;
- пользоваться сменной обувью, либо бахилами;
- выполнять назначения лечащего врача;
- соблюдать рекомендуемую врачом диету;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- оформлять в установленном порядке отказ от получения информации против своей воли о состоянии собственного здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания;
- оформлять отказ или согласие на проведение медицинского вмешательства;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, доброжелательно и вежливо – к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу Учреждения;
- при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом дежурному администратору, персоналу Учреждения.

3.6. Режим работы Учреждения: понедельник – воскресенье с 9.00 до 19.00.

Предварительная запись пациента на прием к врачу осуществляется посредством:

- непосредственно на стойке администратора;
- по телефону +7 (812) 219 50 27;
- на сайте учреждения.

Запись пациента на амбулаторный приём осуществляется при наличии:

1. документа, удостоверяющего личность (паспорт, свидетельство о рождении);

Информацию:

- о времени приема врачей всех специальностей с указанием часов приема и номеров кабинетов;
- о порядке предварительной записи на прием к врачам;
- о времени и месте приема населения Генеральным директором и его заместителем;

пациент может получить в регистратуре в устной форме, на информационных стендах, расположенных в холле Учреждения или на интернет сайте Учреждения.

Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в лечении дневном стационаре осуществляется лечащим врачом после предварительного обследования.

При амбулаторном лечении (обследовании) пациент *обязан*:

- являться на прием к врачу в назначенные дни и часы;
- соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом;
- информировать сотрудников Учреждения о невозможности явиться на прием в указанное время.

Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Неявка на приём в назначенное время является нарушением режима Учреждения.

Порядок приёма пациентов, направленных на консультацию в Учреждение из других лечебных учреждений, регламентируется договором между Учреждением и этими ЛПУ.

Режим работы врачебной комиссии ежедневно с 10:00 до 13:00 рассматривает вопросы:

- экспертиза временной нетрудоспособности,
- лечебно-диагностические вопросы,
- назначение лекарственных препаратов.

3.7. Информацию о времени приема врачей всех специальностей во все дни недели с указанием часов приема и номеров кабинетов, о порядке предварительной записи на прием к врачам.

3.8. Направление пациентов, нуждающихся в оказании медицинской помощи в стационарных условиях, осуществляется амбулаторно-поликлиническими подразделениями учреждения после предварительного обследования больных с указанием предварительного диагноза.

Глава 4 ПОРЯДОК ГОСПИТАЛИЗАЦИИ И ВЫПИСКИ ПАЦИЕНТА

4.1. Госпитализация в дневной стационар осуществляется в следующих формах:

- по направлению на плановую госпитализацию;

4.2. Плановая госпитализация пациентов за счет средств ОМС осуществляется при предъявлении страхового полиса обязательного медицинского страхования, в случае его отсутствия госпитализация проводится на платной основе, за исключением госпитализации в случае возникновения состояний, представляющих непосредственную угрозу жизни или требующих срочного медицинского вмешательства.

4.3. При плановой госпитализации при себе необходимо иметь следующие документы:

1. Направление от врача поликлиники;
2. Паспорт гражданина РФ;

4.4. В случае госпитализации больного в дневной стационар врач обязан выяснить сведения об эпидемическом окружении.

4.5. При госпитализации оформляется медицинская карта стационарного больного.

4.6. При госпитализации средний медицинский персонал обязан ознакомить пациента с правилами внутреннего распорядка для пациентов Учреждения под подпись, обратить особое внимание на запрещение курения и распитие спиртных напитков в Учреждении.

4.8. Выписка производится ежедневно лечащим врачом. Выписка из Учреждения разрешается:

- при улучшении, когда по состоянию здоровья больной может без ущерба для здоровья продолжать лечение в амбулаторно-поликлиническом учреждении или домашних условиях;
- при необходимости перевода больного в другое учреждение здравоохранения;
- по письменному требованию законного представителя больного, если выписка не угрожает жизни и здоровью больного и не опасна для окружающих.

4.9. Медицинская карта стационарного больного после выписки пациента из дневного стационара оформляется и сдается на хранение в архив Учреждения.

4.10. При необходимости получения справки о пребывании (сроках пребывания) на лечении, выписки (копии) из медицинских документов и других документов необходимо обратиться к заведующему отделением, в котором находился на лечении пациент, в установленные дни и часы приема. При этом пациенту необходимо заранее подать заявку в письменном виде и по истечении недели с момента подачи заявки пациент может получить запрашиваемый документ.

Глава 5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Федеральным Законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об охране здоровья граждан в Российской Федерации».

5.1. 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;
- лечение, в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии другого врача не чаще одного раза в год;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- 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 учреждения здравоохранения, 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.

5.2. Пациент обязан:

- соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов;
- бережно относиться к имуществу учреждения;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- 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;
- выполнять медицинские предписания;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: вход на отделения поликлиники **в сменной обуви или бахилах**, верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

Глава 6. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ДНЕВНОМ СТАЦИОНАРЕ.

6.1. При лечении в дневном стационаре пациент может пользоваться личным бельем, одеждой и сменной обувью.

6.3. В палате необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор должен незамедлительно помещаться в специальный бак для сбора бытовых отходов.

6.4. Пациент обязан соблюдать правила личной гигиены, тщательно и часто мыть руки.

6.5. В помещениях дневного стационара запрещается:

6.5.1. хранить в палате верхнюю одежду, обувь, хозяйственные и вещевые сумки;

6.5.2. хранить в палате опасные и запрещенные предметы;

6.5.3. использовать нагревательные приборы, электрические кипяtilьники, чайники, телевизоры, магнитофоны и другие электроприборы;

6.5.5. самостоятельно ремонтировать оборудование, мебель;

6.5.6. иметь колющие и режущие предметы, бьющуюся посуду;

6.5.7. использовать постельное белье, подушки и одеяла со свободных коек в палатах;

6.6. Категорически запрещается принимать лекарственные средства, не назначенные лечащим врачом.

6.8. При лечении в условиях дневного стационара пациент обязан:

6.8.1. соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями.

6.8.2. соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе предписанный лечащим врачом;

6.8.3. своевременно ставить в известность медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья;

6.8.4. незамедлительно сообщать врачу или медицинской сестре о повышении температуры, насморке, кашле, появлении одышки или других расстройств дыхания, рвоте, вздутии живота, появлении сыпи и т.д.

6.9. Самовольное оставление пациентом дневного стационара расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые больница ответственности не несет. Выписка пациентов производится лечащим врачом по согласованию с заведующим отделением.

6.10. Ответственность

6.10.1. Нарушение Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

6.10.2. За нарушение режима и Правил внутреннего распорядка учреждения пациент может быть досрочно выписан с соответствующей отметкой в больничном листе.

6.10.3. Нарушением, в том числе, считается:

- грубое или неуважительное отношение к персоналу;

- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
- несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- самовольное оставление учреждения до завершения курса лечения;
- одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача;
- отказ от направления или несвоевременная явка на ВК.

Глава 7. ОСОБЕННОСТИ ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ПРИ ОКАЗАНИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ В СТАЦИОНАРНЫХ УСЛОВИЯХ.

7.1. В стационары госпитализируются пациенты, нуждающиеся в квалифицированном обследовании и стационарном лечении по направлению врачей амбулаторно-поликлинических структурных подразделений.

7.2. Прием пациентов, поступающих в стационары в плановом порядке осуществляется в амбулаторно-консультативном отделении.

При поступлении в стационар по направлению пациент (сопровождающее лицо) представляет направление на госпитализацию установленной формы, страховой медицинский полис, документ, удостоверяющий личность, выписку из истории болезни (амбулаторной карты). На госпитализируемых больных заводится соответствующая медицинская документация, Пациент сопровождается персоналом в палату.

7.2. В случае отказа от госпитализации врач в журнале отказов от госпитализации делает запись о причинах отказа и принятых мерах (отказ установленного образца).

7.3. При стационарном лечении пациент может пользоваться личным бельем, одеждой и обувью, если это не противоречит санитарно-эпидемиологическому режиму.

7.4. При лечении (обследовании) в условиях стационара пациент обязан: соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (холодильник, санузел); соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе, предписанный лечащим врачом; своевременно ставить в известность медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья.

7.5. Самовольный уход пациента из стационара расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые организация ответственности не несет.

7.5. Выписка пациентов производится лечащим врачом по согласованию с заведующим дневным стационаром.

Глава 8. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ УЧРЕЖДЕНИЕМ И ПАЦИЕНТОМ

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ.

8.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Учреждения или к дежурному администратору согласно графику приема граждан или обратиться к администрации Учреждения в письменном виде.

8.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал приема и 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 дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале приема и обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

8.4. 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.

8.5. 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.

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

8.7. Письменное обращение, поступившее администрации Учреждения, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

8.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Учреждения, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Глава 9. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТОВ

9.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом,

заведующим отделением или должностными лицами больницы. 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.

9.2. В отношении лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

9.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством

Глава 10. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

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

10.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности, порядок выдачи которого утвержден приказом Минздравсоцразвития России от 29.06.2011 N 624н «Об утверждении Порядка выдачи листков нетрудоспособности» (Зарегистрировано в Минюсте России 07.07.2011 N 21286)

Глава 11. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРЕЧНЕ ВИДОВ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДКЕ ИХ ОКАЗАНИЯ

11.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются Положением об оказании платных услуг, а так же законодательством Российской Федерации.

11.2. Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг.

11.3. Информация о платных видах медицинской помощи и услуг размещены:

- на стенде рядом со входом в холл первого этажа;
- на сайте Учреждения;

11.4. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется через терминал оплаты.

11.5. Оплата любых услуг без использования терминала оплаты категорически запрещена!

11.6. Оплата медицинских услуг не предоставляет право внеочередного обслуживания в ущерб гражданам, получающим бесплатную медицинскую помощь в рамках Территориальной программы государственных гарантий.

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