

**Общество с ограниченной ответственностью
«Про семью»**
614094 Пермский край г.Пермь, ул.Связистов д.5, тел 89128844111
ИНН 5959006413 ОГРН 1215900019015

Приказ № 4-М

от 10 января 2022 г.

г.Пермь

**О правилах внутреннего распорядка
для пациентов и посетителей медицинского центра ООО «Про семью»**

Приказываю:

1. Утвердить правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей медицинского центра ООО «Про семью»
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Генеральный директор

;

Потеряева Е.В.

ПРАВИЛА внутреннего распорядка для пациентов и посетителей медицинского центра ООО «Про семью»

Настоящие правила определяют внутренний распорядок в ООО «Про семью», режим работы, порядок обращения пациентов, порядок оформления медицинских документов, права и обязанности пациентов.

1. Общие положения.

1.1 Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей медицинского центра ООО «Про семью» (далее — Правила внутреннего распорядка, Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, порядок обращения посетителя в Медицинский центр ООО «Про семью» (далее — Медицинский центр), а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем), посетителем и Медицинским центром.

1.2 Настоящие Правила обязательны к исполнению для всех пациентов, лиц их сопровождающих, а также иных лиц, обратившихся в Медицинский центр или находящихся на его территории с иными целями, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной и качественной медицинской помощи.

1.3 Правила внутреннего распорядка подлежат опубликованию на официальном сайте ООО «Про семью» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://cllinikaprodetei.ru/>. Действующая редакция Правил внутреннего распорядка на бумажном носителе хранится по адресу: 614094, город Пермь, улица Связистов, дом 5.

2. Порядок обращения пациентов в Медицинский центр.

2.1 Медицинский центр оказывает медицинскую помощь населению в амбулаторных условиях, непосредственно в помещении Медицинского центра и на дому. Какие медицинские услуги могут быть оказаны на дому, определяется утверждаемым Прейскурантом медицинских услуг ООО «Про семью».

2.2 Неотложная или экстренная медицинская помощь оказывается Медицинским центром только в случаях возникновения заболеваний или состояний, угрожающих жизни, непосредственно в Медицинском центре (например, при введении лекарственных средств или проведении процедур) или при случайном обращении таких пациентов в Медицинский центр. В этих случаях сотрудники Медицинского центра одновременно с оказанием всей возможной медицинской помощи вызывают бригаду Скорой медицинской помощи.

2.3 Медицинские услуги могут оказываться как по предварительной записи, так и по мере явки пациентов, что определяется утверждаемым Прейскурантом медицинских услуг ООО «Про семью». Услуги, оказываемые по записи, могут быть оказаны по мере явки пациентов по усмотрению администратора Медицинского центра в случае наличия условий для этого.

2.4 Предварительная запись осуществляется администратором при непосредственном обращении или по телефону. В случае самостоятельной записи пациента или его законного представителя с помощью информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» запись подтверждается администратором по телефону (или иным средствам связи). Также пациенты могут быть записаны сотрудниками Медицинского центра (врачами или медицинскими сестрами) с помощью информационной системы Медицинского центра.

При предварительной записи с пациентом или его законным представителем согласовываются медицинские услуги, которые он желает получить, дата и время начала их оказания. При оказании медицинских услуг на дому время прибытия сотрудника Медицинского центра на дом согласовывается приблизительно.

2.5 Пациенты должны прибывать в Медицинский центр ко времени, согласованному при предварительной записи, заблаговременно. При опоздании пациента более, чем на 15 минут услуга может быть не оказана, при этом пациенту или его законному представителю может быть предложено другое время (или дата и время).

2.6 При оказании медицинской помощи на дому пациент или его законный представитель должен обеспечить доступность своего жилища для сотрудников Медицинского центра (иметь исправный домофон, открыть дверь в подъезд, иметь возможность принять входящий звонок по указанному при предварительной записи телефону и т. п.).

Должна быть обеспечена личная безопасность сотрудников Медицинского центра: домашние животные должны быть надёжно изолированы, в помещениях жилища пациента не должно находиться агрессивных и/или находящихся в нетрезвом состоянии лиц.

При невыполнении этих требований медицинская помощь на дому не оказывается.

2.7 Перед оказанием медицинской помощи администратор Медицинского центра оформляет документацию:

- Электронная медицинская карта пациента.
- Согласие на обработку персональных данных пациента ООО «Про семью»;
- Договор оказания платных медицинских услуг с ООО «Про семью»;
- Дополнительное соглашение к договору оказания платных медицинских услуг с перечнем конкретных заказываемых медицинских услуг.

В отдельных случаях список документов может изменяться.

2.8 Для оформления документации пациент или его законный представитель предоставляет администратору документ, удостоверяющий его личность (если документы оформляются законным представителем — то он предоставляет администратору ещё и документ, удостоверяющий личность пациента и документы, подтверждающие законность представителя). При невозможности предоставить эти документы медицинские услуги не оказываются.

2.9 Перед началом оказания медицинских услуг Медицинским центром пациент или его законный представитель вправе ознакомиться, согласиться и, действуя своей волей и в своём интересе, подписать Согласие на обработку персональных данных пациента ООО «Про семью», Договор оказания платных медицинских услуг с ООО «Про семью» и Дополнительное соглашение к договору оказания платных медицинских услуг с перечнем конкретных оказываемых медицинских услуг. При необходимости пациент или его законный представитель может ознакомиться с текстом этих документов настолько подробно, насколько считает нужным. В случае, если это приводит к опозданию пациента ко времени, согласованному при предварительной записи, запись отменяется. Рекомендуются при необходимости прибывать в Медицинский центр заранее. В случае несогласия пациента или его законного представителя с каким-либо из перечисленных в настоящем пункте документов и отказа от их подписания медицинские услуги не оказываются.

2.10 Перед началом оказания медицинских услуг при первом обращении в Медицинский центр пациент или его законный представитель, получив необходимые разъяснения от медицинского работника, вправе подписать Информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств, согласно Приказа Минздрава РФ от 12 ноября 2021 г. N 1051н и Приказа Минздрава РФ от 23 апреля 2012 г. N 390н.

Перед выполнением медицинских вмешательств, не поименованных в Перечне, утверждённом Приказом Минздрава РФ от 23 апреля 2012 г. N 390н, подписывается отдельное информированное добровольное согласие на каждую процедуру (или курс однотипных процедур).

В случае несогласия пациента или его законного представителя на медицинское вмешательство и отказа от подписания информированного добровольного согласия медицинская помощь (соответствующие виды медицинского вмешательства, на которые не получено информированное добровольное согласие) не оказываются.

2.11 Несоввершеннолетним пациентам, не достигшим возраста старше пятнадцати лет, а также лицам, в установленном порядке признанным недееспособными, медицинская помощь оказывается только в присутствии законного представителя (родителя или опекуна). Медицинские услуги такому пациенту в присутствии бабушки, дедушки, брата, сестры и иного родственника, если он не является законным представителем (опекуном), оказаны быть не могут. Исключением из этого правила является ситуация, описанная в п. 2.12 настоящих Правил.

2.12 Законный представитель несовершеннолетнего пациента, не достигшего возраста старше пятнадцати лет, может в письменном виде разрешить Медицинскому центру оказывать пациенту медицинскую помощь, информированное добровольное согласие на которую было дано заранее законным представителем, в присутствии другого лица.

2.13 Оформляемая документация является собственностью Медицинского центра (за исключением экземпляров пациента, предусмотренных формой некоторых из перечисленных выше документов). Пациенты, лица, их сопровождающие, посетители Медицинского центра не имеют право самовольно завладевать этой документацией и выносить её за пределы помещения Медицинского центра.

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

2.15 Информацию о времени приема врачей, о вызове врача на дом, о правилах сдачи анализов, о подготовке к диагностическим исследованиям, о времени и месте приема населения медицинским директором Медицинского центра можно получить у администратора, на информационных стендах и на официальном сайте ООО «Про семью» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://cllinikaprodetei.ru/>

3. Права и обязанности пациентов и посетителей Медицинского центра.

3.1 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;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- отказ от оказания (прекращение оказания) медицинской помощи 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 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.

3.2 Пациент обязан:

- заботиться о сохранении своего здоровья;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи, выполнять предписания лечащего врача;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- являться на лечение и диспансерные осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии здоровья, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания; информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- соблюдать режим работы учреждения;
- соблюдать настоящие Правила
- соблюдать правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- в период временной нетрудоспособности своевременно являться на осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, исключить использование нецензурной брани, сквернословия и выражений, подчеркивающих негативное, презрительное отношение к людям;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;
- бережно относиться к имуществу учреждения;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

3.3 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 Медицинского центра, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- проносить в здание и служебные помещения Медицинского центра 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;

- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях Медицинского центра без разрешения;
- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, туалетах и др. помещениях Медицинского центра;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Медицинского центра;
- кричать, допускать в речи грубость, угрозы, оскорбительные выражения, обценную лексику;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения Медицинского центра документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы со стендов и из папок информационных стендов, писать на стенах, портить имущество, совершать вандальные действия;
- размещать на внешних стенах помещений, в помещениях и на территории Медицинского центра объявления;
- выполнять в помещениях Медицинского центра функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Медицинского центра в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Медицинского центра в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданию Медицинского центра;
- запрещается доступ в здание Медицинского центра лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Медицинского центра сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

3.4 С целью соблюдения санитарно-эпидемиологического режима пациенты и посетители Медицинского центра обязаны:

- при входе в помещение Медицинского центра надевать предлагаемые бесплатно бахилы, собственную сменную обувь или иным образом содержать свою обувь в чистоте;
- оставлять верхнюю одежду в предназначенных для этого шкафах, не проходить в верхней одежде в кабинеты Медицинского центра
- выполнять указания персонала Медицинского центра, касающиеся санитарно-эпидемиологического режима.

3.5 Во избежание детского травматизма взрослые посетители Медицинского центра не должны оставлять своих детей без присмотра. Предупреждаем, что в коридорах Медицинского центра находятся огнетушители, розетки электросети 220 В, во всех этих местах следует уделять детям особое внимание.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и ООО «Про семью».

4.1 В случае конфликтных ситуаций пациент или его законный представитель имеет право непосредственно обратиться к администратору, директору, главному врачу или иным должностным лицам Медицинского центра как устно, так и в письменном виде.

4.2 При личном приеме 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 приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3 Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законодательством России и правилами документооборота.

4.4 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.

4.5 Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.6 К рассмотрению может быть принят оригинал письменного обращения, либо письменное обращение, подписанное усиленной электронной цифровой подписью.

4.7 В случае необходимости, в подтверждение своих доводов, гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их заверенные копии. При отсутствии возможности заверения, заверить копии может администратор клиники при предъявлении оригиналов документов.

4.8 Письменное обращение, поступившее администрации ООО «Про семью», рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.9 Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию ООО «Про семью», направляется по адресу, указанному в обращении, либо передается лично гражданину при предъявлении удостоверения личности. Других вариантов передачи ответа не предусмотрено.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

5.1 Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту или его законному представителю непосредственно во время приёма в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными сотрудниками Медицинского центра. 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.

5.2 Непосредственно после приёма врача пациенту или его законному представителю выдаётся:

- справка с рекомендациями врача;
- рецепты установленных форм на назначенные лекарственные средства, подлежащие отпуску по рецепту;
- при необходимости — направления на диагностические исследования, консультации, госпитализацию по установленным формам (в случаях, когда это допустимо — в свободной форме);
- иные справки и документы, содержащие сведения о состоянии здоровья.

Любой из этих документов может быть не выдан при отсутствии в этом действительной необходимости при согласии пациента или его законного представителя.

5.3 Пациент или его законный представитель имеет право ознакомиться с записями, сделанными медицинским работником в медицинской документации во время приема (посещения на дому).

5.4 Пациент или его законный представитель имеет право ознакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента, в порядке, установленном Приказом Минздрава РФ от 12 ноября 2021 г. N 1050н: по письменному заявлению (рассматриваемому администрацией Медицинского центра в установленные сроки), по предварительной записи, в предназначенном для этого помещении.

5.5 Пациент или его законный представитель имеет право получить заверенные копии медицинской документации, отражающей состояние здоровья пациента, или выписки из неё, по устному или письменному запросу. Срок предоставления зависит от графика работы должностных лиц Медицинского центра, нагрузки на них, состояния оргтехники, но в любом случае не должен превышать десяти рабочих дней.

5.6 Пациент или его законный представитель имеет право отказаться от получения информации о состоянии здоровья пациента. В этом случае информация не сообщается, а в медицинской документации делается соответствующая запись.

5.7 Пациент или его законный представитель имеет право в письменном виде разрешить Медицинскому центру предоставлять информацию о состоянии своего здоровья (информацию, составляющую врачебную тайну) третьему лицу. В этом случае такая информация может быть предоставлена ему в формах и способами, указанными в пп. 5.1 — 5.6 настоящей Правил.

6. Ответственность за нарушение настоящих Правил.

6.1 В случае нарушения пациентами, их законными представителями, сопровождающими лицами и иными посетителями Медицинского центра настоящих Правил работники Медицинского центра вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, не противоречащие действующему законодательству.

6.2 Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Медицинского центра, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Медицинского центра, неисполнение законных требований работников Медицинского центра, причинение морального вреда работникам Медицинского центра, причинение вреда деловой репутации ООО «Про семью», а также материального ущерба имуществу Медицинского центра, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.