Правила внутреннего распорядка ООО "МЕДСЕРВИСХАБ"

для пациентов

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.** Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», Закон РФ от 02.07.1992 N 3185-1 (ред. от 14.10.2014) "О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании", иными нормативными актами (далее — Правила) Общества с ограниченной ответственностью «Медсервисхаб» (далее – Центр) — это регламент, определяющий порядок обращения пациента в ООО «Медсервисхаб», права и обязанности пациента, правила поведения в Центре и распространяющий своё действие на всех пациентов, обращающихся за медицинской помощью.
Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ООО «Медсервисхаб», разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества.
**2.** Правила внутреннего распорядка ООО «Медервисхаб» для пациентов включают:

* порядок обращения пациента в ООО «Медервисхаб»;
* права и обязанности пациента;
* порядок разрешения конфликтных ситуаций между ООО «Медервисхаб» и пациентом;
* порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
* порядок выдачи справок, листков нетрудоспособности, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
* время работы ООО «Медервисхаб» и его должностных лиц;
* информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;
* другие сведения, имеющие существенное значение для реализации прав пациента (с учетом специфики организации, в которой пациент получает консультативную, диагностическую или лечебную помощь).

**3.** Правила внутреннего распорядка ООО «Медервисхаб» обязательны для всех пациентов, проходящих лечение в данной организации. С правилами внутреннего распорядка пациенты знакомятся устно.
**4.** Правила внутреннего распорядка ООО «Медервисхаб» для пациентов находятся в доступном для ознакомления с ними месте — на доске информации ООО «Медервисхаб», а так же на официальном сайте организации.

**II. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В ООО «**Медервисхаб**»**

**1.** Оказание медицинских услуг в ООО «Медервисхаб» осуществляется на основании публичного договора.
**2.** Медицинская помощь в ООО «Медервисхаб» осуществляется на основании предварительной записи. Организация предварительной записи пациентов на приём к врачу осуществляется по телефонам 8 (4212) 93-20-07 и через сайт www.нарколог27.рф, посредством обратной связи. Возможно оказание медицинских услуг Пациентам в порядке живой очереди в случае неявки планового пациента, либо в периоды отсутствия предварительной записи. Преимущество отдаётся пациентам, явившимся по предварительной записи.
В случае опоздания Пациента ООО «Медервисхаб» вправе отказаться от оказания медицинской услуги и перенести приём на другое время, согласованное с пациентом.
В случае невозможности явки Пациент обязуется уведомить заблаговременно ООО «Медервисхаб» о своей неявке.
**3.** Информацию о перечне медицинских услуг; стоимости медицинских услуг; времени приёма врачей во все дни недели, с указанием часов приёма и номеров кабинетов; о порядке предварительной записи на приём к врачам; о времени и месте приёма пациентов директором; адреса ближайших и дежурных аптек, поликлиник и стационаров, оказывающих экстренную врачебную помощь в вечернее, ночное время, в воскресные и праздничные дни, пациент может получить на сайте, по телефону, в устной форме и наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холле ООО «Медервисхаб».
Информацию о перечне медицинских услуг; стоимости медицинских услуг; времени приёма врачей всех специальностей во все дни недели с указанием часов приёма и кабинетов, диагностических исследований; директора клиники; о порядке предварительной записи к специалистам, на диагностику, пациент может получить лично, по телефонной связи, с помощью информационных стендов, расположенных в холле ООО «Медервисхаб».
**4.** В ООО «Медервисхаб» 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 фактического места жительства или адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт, регистрационное свидетельство);
* контактный номер телефона;

Следует отметить, что по желанию пациента, в случаях не противоречащих законодательству, помощь может быть оказана АНОНИМНО.

Оформляется информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство по утверждённой форме, согласие потребителя (заказчика) на обработку персональных данных по утверждённой форме.
Оформляется договор на оказание медицинских услуг по утвержденной форме, в соответствие с инструкцией по заключению договоров.
Оформление вышеуказанных документов является основанием для оказания медицинских услуг пациентам.
**5.** ООО «Медервисхаб» вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, в случае хулиганского и грубого поведения пациента, поведения пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала организации, либо имуществу организации, при невыполнении пациентам его обязанностей, предусмотренных настоящим положением и договором, если таковое может привести к некачественному выполнению медицинской услуги, в случае отказа врачей-специалистов ООО «Медервисхаб» от оказания медицинской помощи данному пациенту и невозможности предоставления иного врача-специалиста, при несоблюдении пациентом или его родсвенниками правил сан-эпид режима в ООО «Медсервисхаб» - нахождение в верхней одежде и без бахил в кабинетах приема доктора, курение в пределах кабинетов и регистратуры (холла и этажа) ООО «Медсервисхаб», употребление пищи в пределах кабинетов и регистратуры ООО «Медсервисхаб». Так же ООО «Медсервисхаб» вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, при невозможности или нежелании последнего оплатить данные услуги (кроме случаев жизнеугрожающего состояния пациента).
**6.** В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться в администрацию ООО «Медервисхаб» согласно раздела V настоящего положения, по графику приёма должностными лицами ООО «Медервисхаб» граждан, утверждённому директором.

**7.** Психиатрическая помощь оказывается при добровольном обращении лица и при наличии его информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, за исключением случаев, предусмотренных «Законом о психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании».

 **8.** Несовершеннолетнему в возрасте до пятнадцати лет или больному наркоманией несовершеннолетнему в возрасте до шестнадцати лет психиатрическая помощь оказывается при наличии информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство одного из родителей или иного [законного представителя](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_99661/?dst=100004), а лицу, признанному в установленном законом [порядке](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_176249/?dst=100169) недееспособным, если такое лицо по своему состоянию не способно дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, психиатрическая помощь оказывается при наличии информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство его законного представителя в порядке.

**9.** Лицо, обратившееся за оказанием психиатрической помощи, один из родителей или иной законный представитель лица, указанного в [части второй](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_169787/#p67) настоящей статьи, имеют право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения. Законный представитель лица, признанного в установленном законом порядке недееспособным, осуществляет данное право в случае, если такое лицо по своему состоянию не способно отказаться от медицинского вмешательства.

**10.** На территории ООО «Медсервисхаб» должна соблюдаться тишина в течении всего рабочего времени (в связи со специфичностью оказываемой помощи).

**В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения причинения вреда жизни и здоровью посетителей Центра, имуществу посетителей и Центра, предотвращения уголовных и административных правонарушений, в том числе разглашения врачебной и личной тайны пациентов, соблюдения санитарно-эпидемиологических норм и правил запрещается:**

1. Проносить в Центр огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих.

2. Перемещаться по территории Центра с крупногабаритными предметами, в т. ч. хозяйственными сумками, тележками, рюкзаками, вещевыми мешками, чемоданами, корзинами и т. п. Если указанные предметы имеются при себе, их надо сдать в гардероб.

3. Производить фото- и видеосъемку без предварительного письменного согласия руководства Центра.

4. Входить без вызова в кабинет врача.

5. Входить в помещения с надписью «служебные помещения» или «вход воспрещен».

6. Курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле и других помещениях Центра.

7. Находиться в кабинетах в верхней одежде и без сменной обуви (без бахил).

8. Выражаться нецензурно, вести себя некорректно по отношению к посетителям и работникам Центра.

9. Выносить из помещений Центра документы, полученные для ознакомления или передачи другому сотруднику клиники (например, медицинскую карту, выданную для посещения следующего специалиста).

10. Изымать документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок.

11. Присутствовать при выполнении пациенту медицинских вмешательств без разрешения медицинского работника.

12. Посещать Центр с домашними животными.

13. Портить мебель, предметы интерьера, имущество других посетителей, передвигать мебель без разрешения персонала ООО «Медсервисхаб».

14. Размещать на территории объявления без согласования с руководством Центра.

15. Преграждать проезд к Центру машин экстренных служб (скорой медицинской помощи, МЧС России, МВД России и т. д.).

16. Приносить и употреблять на территории Центра алкогольные, наркотические и иные токсические вещества.

**III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

**1.** При обращении за медицинской помощью и её получении пациент имеет право на:

* выбор врача и выбор медицинской организации;
* 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;
* выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
* защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
* отказ от медицинского вмешательства;
* возмещение вреда, причинённого здоровью при оказании ему медицинской помощи;
* допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
* Лица, страдающие психическими расстройствами, обладают всеми правами и свободами граждан, предусмотренными [Конституцией](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_2875) Российской Федерации и федеральными законами. Ограничение прав и свобод граждан, связанное с психическим расстройством, допустимо лишь в случаях, предусмотренных [законами](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_169787/) Российской Федерации.
* Все лица, страдающие психическими расстройствами, при оказании им психиатрической помощи имеют право на:

уважительное и гуманное отношение, исключающее унижение человеческого достоинства;

получение информации о своих правах, а также в доступной для них форме и с учетом их психического состояния информации о характере имеющихся у них психических расстройств и применяемых методах лечения;

психиатрическую помощь в наименее ограничительных условиях, по возможности по месту жительства;

* оказание психиатрической помощи в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
* предварительное согласие и отказ на любой стадии от использования в качестве объекта испытаний методов профилактики, диагностики, лечения и медицинской реабилитации, лекарственных препаратов для медицинского применения, специализированных продуктов лечебного питания и медицинских изделий, научных исследований или обучения, от фото-, видео- или киносъемки;
* помощь адвоката, законного представителя или иного лица в порядке, установленном [законом](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_148938).
* Ограничение прав и свобод лиц, страдающих психическими расстройствами, только на основании психиатрического диагноза, фактов нахождения под диспансерным наблюдением или пребывания в медицинской организации, оказывающей психиатрическую помощь в стационарных условиях, а также в стационарном учреждении социального обслуживания для лиц, страдающих психическими расстройствами, не допускается. Должностные лица, виновные в подобных нарушениях, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и субъектов Российской Федерации.

**2.** Пациент обязан:

* принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
* своевременно обращаться за медицинской помощью;
* 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;
* соблюдать правила внутреннего распорядка организации здравоохранения для пациентов и бережно относиться к имуществу организации здравоохранения.

**3.** На территории ООО «Медервисхаб» запрещено курение.

**IV. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ООО «МЕДСЕРВИСХАБ» 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;
* нарушение пациентом и/или его родственниками правил внутреннего распорядка и условий договора оказания платных медицинских услуг

**2.** В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с устной жалобой непосредственно к руководителю ООО «Медервисхаб», в случае неудовлетворения претензии в течение 3 дней пациент имеет право обратится с претензией в письменном виде.
**3.** Письменная претензия подаётся в следующем порядке: первый экземпляр — директору, а второй экземпляр остаётся на руках у лица, подающего претензию. При этом следует получить подпись директора с указанием входящего номера с указанием даты (в случае неотложной ситуации — времени подачи претензии) и подписи лица, принявшего претензию.
Претензия должна содержать конкретную информацию о возникшей проблеме, 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.
**4.** Ответ пациенту на претензию предоставляется в письменном виде в течение 30 дней с момента подачи жалобы.
**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.
**6.** Оспаривание качества оказанных услуг Заказчик осуществляет путём проведения согласованной с Исполнителем независимой экспертизы.

**V. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА**

**1.** Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме, лечащим врачом ООО «Медервисхаб». 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 проведённого лечения и возможных осложнениях.
**2.** Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент в письменной форме дал разрешение о предоставлении таковых сведений членам его семьи.
**3.** 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 не способных принять осознанное решение, — супругу(ге), а при его (её) отсутствии — близким родственникам.
**4.** В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.
**5.** Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.
**6.** Медицинская документация, оформляемая при обращении пациента в ООО «Медсервисхаб» является собственностью общества. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в специально отведённом для этого месте в присутствии представителя ООО «Медсервисхаб», 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 директором.
Не допускается передача первичной медицинской документации на руки пациентам.

**VI. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ЛИСТКОВ НЕТРУДОСПОСОБНОСТИ, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ**

**1.** Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации осуществляется в соответствии с действующим законодательством.
**2.** Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность больного, является установленной формы листок нетрудоспособности.
**3.** Листки нетрудоспособности выдаются лечащим врачом и врачебной комиссией (далее — ВК) в установленном порядке при предъявлении документа, удостоверяющего личность пациента.
**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.** 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.
**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.
**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.
**8.** В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдаётся справка установленной формы.
**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.
**10.** Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца.

**VII. ВРЕМЯ РАБОТЫ ООО «МЕДСЕРВИСХАБ» И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ**

**1.** Время работы ООО «Медсервисхаб» и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка организации с учётом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.
**2.** Режим работы ООО «Медсервисхаб» и его 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.** Индивидуальные нормы нагрузки персонала ООО «Медсервисхаб» (график работы — сменности) устанавливаются руководителем организации здравоохранения в соответствии с должностными инструкциями персонала организации здравоохранения.
**4.** График и режим работы ООО «Медсервисхаб» утверждаются директором, исходя из производственной необходимости и полноты обеспеченности кадрами.
**5.**Приём больных и их родственников должностными лицами осуществляется в удобное для пациентов время. Часы приёма граждан фиксируются на стенде.
**6.** Информация о времени работы ООО «Медсервисхаб», его должностных лиц, врачей-специалистов находится на сайте, информационных стендах ООО «Медсервисхаб».