

«УТВЕРЖДАЮ»

Генеральный директор

ООО «Он Клиник Рязань»

Быченко Е.В.

01 сентября 2023 года



ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ В ООО « ОН КЛИНИК РЯЗАНЬ»

Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011 г №323ФЗ с изменениями от 24.07.2023 г « Об основах охраны граждан в Российской Федерации» , Законом « Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» т 29.11.2010 г.№ 326-ФЗ с изменениями от 19.12.2022г, постановлением Правительства Рязанской области от 28.12.2022 г.№537 «Об утверждении Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Рязанской области на 2023 год и плановый период 2024 и 2025 годов», письмом МЗ РФ от 04.04.2005 г.№734/МЗ-14 « О порядке хранения амбулаторной карты», Постановлением главного санитарного врача РФ от 24.12.2020 г №44 «Об утверждении Сан-ПиН 2.1.3678-20 « Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность».

1. Общие положения.

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее-Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством РФ в сфере здравоохранения, поведение посетителя в ООО « Он Клиник Рязань» (далее-Клиника), а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Клиникой.

1.2. Настоящие правила обязательны для всех пациентов, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Клинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Клиникой и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- график работы Клиники и её должностных лиц;

2. Порядок обращения пациентов в Клинику.

2.1. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях, а также обеспечения доступности медицинской помощи

населению в Клинике ведется прием специалистов по направлениям, указанным в лицензии рег.№ Л041-01183-62/00288032 от 25.12.2020г.

2.2. При состояниях, требующих оказания неотложной медицинской помощи, помощь оказывается врачом при обращении по телефону: 8-4912-700-880. 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 -03, с мобильных телефонов «112».

2.3. В Клинике медицинская помощь оказывается ежедневно с 8.00 до 20.00, включая выходные и праздничные дни. Нерабочие дни- 1 января. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент (его представитель) может вызвать врача на дом с 8.00 до 19.00. Предусмотрено оказание медицинской помощи на дому врачами-специалистами по предварительному согласованию с Клиникой.

2.4. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент (его представитель) обращается в регистратуру Клиники. При первичном или повторном обращении пациент обязан предоставить документ, удостоверяющий личность. В регистратуре учреждения 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 и (или) свидетельство о рождении), адрес по месту фактического проживания, серия и номер паспорта.

Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в регистратуре.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Клиники.

2.5. Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам осуществляется при непосредственном обращении в регистратуру по направлению участкового врача или другого врача-специалиста, путем электронной записи через сайт в сети Интернет по адресу www.onclinic-ryazan.ru, по телефону 8-4912-700-880.

2.6. Информацию о приеме врачей всех специальностей, о вызове врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения генеральным директором и главным врачом пациент может получить в регистратуре в устной форме, наглядно-с помощью информационных стендов, расположенных в холле Клиники, а также с помощью сети «Интернет» на официальном сайте Клиники.

2.7. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач-специалист Клиники, ему выдается направление на консультацию в другое специализированное учреждение здравоохранения.

2.8. При наличии показаний для стационарного лечения пациента лечащим врачом выдается направление на госпитализацию пациента в соответствии с клиническими показаниями.

2.9. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств отделения скорой медицинской помощи.

3.Права и обязанности граждан:

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 г №323ФЗ с изменениями от 24.07.2023 г « Об основах охраны граждан в Российской Федерации» .

3.1.При обращении за медицинской помощью и её 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;
- обследование ,лечение 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;
- выбор врача,
- 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 Клиники, 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, также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

3.2.Пациент обязан:

- соблюдать режим работы Клиники;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники для пациентов;
- правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности, санитарно-эпидемиологический режим;

-соблюдать установленный в Клинике регламент работы, выполнять предписание лечащего врача;

-сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

-оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии своего 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 прекращение;

-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

-уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;

-бережно относиться к имуществу Клиники;

-при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом медицинскому персоналу;

-уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;

-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 Клиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

-проносить в здание и служебные помещения Клиники 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 может представлять угрозу для безопасности окружающих;

-иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины);

-находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения;

-потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;

-курить в здании клиники и на её территории;

-громко разговаривать, шуметь;

-оставлять малолетних детей без присмотра;

-выносить из помещения Клиники документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

- размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации Клиники;
- производить фото-и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;
- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданию Клиники;
- запрещается доступ в здание Клиники 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 Клиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

4.Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой.

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 г №323ФЗ с изменениями от 24.07.2023 г « Об основах охраны граждан в Российской Федерации» , Федеральным Законом Российской Федерации « О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г.№ 59-ФЗ с изменениями от 04.08.2023г.

4.1.В случае конфликтных ситуаций пациент(законный представитель)имеет право непосредственно обратиться в администрацию Клиники согласно графику приема граждан или обратиться к администрации Клиники в письменном виде.

4.2.При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращения граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства 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 Федеральным законом.

4.4.Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование организации, в которое направляет письменное обращение , либо фамилию имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

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

4.7. 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.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (его представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением, главным врачом или генеральным директором Клиники. 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 результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

5.2. У лиц, признанных в установленном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - близким родственникам.

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

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

5.5. Пациент или законный представитель имеют право на основании письменного заявления получить информацию о состоянии здоровья, медицинские документы и их копии.

6. График работы Клиники и ее должностных лиц.

6.1. График работы Клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Клиники.

6.2. Прием населения (пациентов и их законных представителей) генеральным директором и главным врачом осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на информационном стенде рядом с регистратурой.

6.3. Режим работы Клиники утверждается генеральным директором.

7. Ответственность за нарушение настоящих Правил.

7.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил, работники Клиники вправе делать им соответствующее замечание и принять меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

7.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Клиники, неисполнение законных требований работников Клиники, причинение морального вреда

медицинскими работникам, причинение вреда деловой репутации ООО «Он Клиник Рязань», а также материального ущерба имуществу Клиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.