

**Правила внутреннего распорядка для пациентов
(их законных представителей) и иных посетителей
ООО «МЛ МИЦАР»**

1. Общие положения

1. Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым документом для пациентов. Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». Правила определяют порядок обращения пациента (их законных представителей) и иных посетителей в клинику, права и обязанности, правила поведения в клинике, осуществление выдачи больничных листов, справок, выписок из медицинской документации и распространяются на всех пациентов (их законных представителей) и иных посетителей, обращающихся за медицинской помощью.

2. Целью создания данных Правил является реализация прав пациента, создание благоприятных условий для получения пациентом своевременной амбулаторно-поликлинической, специализированной и высокотехнологичной медицинской помощи, повышение качества и безопасности медицинской деятельности, соблюдение общественного порядка, предупреждение и пресечение террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдение санитарно-эпидемиологического режима, соблюдение врачебной тайны, защиты персональных данных пациентов и посетителей клиники.

3. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов (их законных представителей) и иных посетителей, обратившихся в клинику

4. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде клиники, на сайте ООО «МЛ МИЦАР» в сети «Интернет».

2. Права и обязанности пациента

При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

1. Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

2. Информацию о фамилии, имени, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

3. Обследование, лечение и нахождение в ООО «МЛ МИЦАР» в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

4. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами

5. 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;

6.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.

Пациент (законные представители) и сопровождающие его посетители обязаны:

1. При обращении в клинику прийти за 10-15 мин. до начала приема;
- 2.Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- 3.Уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность;
- 4.Бережно относиться к имуществу клиники;
- 5.Предоставлять медицинскому работнику, оказывающему ему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях; аллергических реакциях;
- 6.Выполнять медицинские предписания;
- 7.Согласовывать возможность нахождения в кабинете сопровождающего лица с лечащим врачом;
- 8.Соблюдать санитарно-гигиенические нормы;
- 9.Соблюдать правила запрета курения в ООО «МЛ МИЦАР»

**3.Правила поведения в клинике пациентов
(законных представителей) и иных посетителей**

Всем лицам, находящимся на территории клиники запрещается:

- 1.Распивать спиртные напитки, входить в клинику в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения;
- 2.Находиться в верхней одежде;
- 3.Приносить в клинику легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные и др. вещества, предметы и жидкости, огнестрельное оружие и т.д, а также животных;
- 4.Самовольно проникать в служебные помещения ООО «МЛ МИЦАР»
- 5.Разговаривать в кабинете врача по мобильному телефону;
- 6.Осуществлять фото-, звуко-, видеозапись клиники или сотрудника клиники без письменного согласия Главного врача клиники или сотрудника клиники, съёмка которого осуществляется.
- 7.Осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц.
- 8.Посетители клиники не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей клиники.

4. Дополнительные правила поведения пациентов в стационаре

1. При стационарном лечении пациент может пользоваться личным бельем, одеждой и сменной обувью, принимать посетителей в установленные часы, за исключением периода карантина и если это не противоречит санитарно-противоэпидемическому режиму.

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

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

4. В палате запрещается:

- хранить верхнюю одежду, обувь, хозяйственные и вещевые сумки;
- хранить опасные и запрещенные предметы;
- использовать нагревательные приборы, электрические кипятильники, чайники и другие электроприборы;
- использовать электронные устройства, имеющие электромагнитное излучение;
- включать освещение, аудио, видео аппаратуру, телефоны, а также ходить по палате и клинике во время, предназначенное для сна и отдыха
- самостоятельно ремонтировать оборудование, мебель;
- иметь колющие и режущие предметы, бьющуюся посуду;
- использовать постельное белье, подушки, одеяла со свободных коек в палатах;
- совершать прогулки за территорией клиники без разрешения лечащего врача;

5. Продукты питания, не предусмотренные рационом питания, разрешаются к употреблению только по согласованию с лечащим врачом.

Перечень продуктов запрещенных для передачи пациентам:

- паштеты, студни, заливные (мясные, рыбные), изготовленные в домашних условиях;
- пельмени, блинчики, беляши с мясом;
- заправленные винегреты, салаты (овощные, рыбные, мясные);
- кондитерские изделия с заварным кремом и кремом из сливок;
- простокваши (самоквасы), творог домашнего изготовления;
- консервированные продукты домашнего изготовления;
- алкогольные напитки.

Условия для хранения продуктов (передач) пациентов в отделение:

- хранение продуктов (передач) допускается только с разрешения лечащего врача при условии соблюдения температурного режима (от + 4 до +6);
- срок хранения продуктов с момента вскрытия заводской упаковки не более 24 часов;
- готовые блюда (домашнего приготовления) должны быть употреблены в течение 2 часов с момента передачи пациенту;
- продукты в холодильнике должны храниться в целлофановых пакетах с указанием ФИО пациента;
- пищевые продукты с истекшим сроком годности, хранящиеся без целлофановых пакетов (в холодильнике), без указания фамилии, а также имеющие признаки порчи, подлежат утилизации в пищевые отходы.

6. При лечении пациента в условиях стационара пациент обязан:

- соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (холодильник, душ, санузел);
- соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе предписанный лечащим врачом;
- своевременно ставить в известность дежурный медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья;
- незамедлительно сообщать врачу или медицинской сестре о повышении температуры, насморке, кашле, появлении отдышки или других расстройств дыхания, рвоте, вздутии живота, появлении сыпи и др.

7. Самовольное оставление пациентом стационара расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые клиника ответственности не несет.

8. Посещение больных осуществляется с 16.00 до 19.00 ежедневно, в выходные и праздничные дни с 10.00 до 12.00.

Распорядок дня для пациентов стационара

время	мероприятия
6.30-7.00	Измерение температуры (лежа в постели)
7.00-8.00	Подъем пациентов, утренний туалет пациентов, сдача анализов (мочи).
8.00-9.00	Сдача крови для исследования, подготовка к диагностическим исследованиям.
8.00-9.00	Завтрак
9.00-13.00	Обход врачей, лечебные процедуры, исследования, консультации специалистов.
13.00-14.00	Обед
14.00-16.00	Послеобеденный отдых
16.30-17.00	Измерение температуры
16.00-19.00.	Посещение пациентов. В выходные и праздничные дни с 10.00-12.00
18.00-19.00	Ужин

20.00-22.00	Вечерние процедуры, вечерний туалет пациентов, подготовка ко сну
22.00-6.30	Сон

5. Ответственность

5.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники клиники вправе делать им соответствующие замечания, призывать к порядку и применять иные меры воздействия, предусмотренные законодательством.

5.4. Нарушением, в том числе, считается:

- грубое и неуважительное отношение к мед. персоналу;
- несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- самовольное оставление клиники до завершения курса лечения
- одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача.

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

5.3. За нарушение правил внутреннего распорядка учреждения пациент может быть досрочно выписан с соответствующей отметкой в листе нетрудоспособности.

6. Порядок обращения пациентов в клинику

1. При необходимости получения медицинской офтальмологической помощи пациент обращается в ООО «МЛ МИЦАР» по телефон 8 (4162)59-77-77 - диспетчерская, 8(4162)521105 – старший администратор.

2. Медицинская помощь населению осуществляется в рабочие дни с 8.00-20.00. В субботу с 8.00-16.00. В воскресенье и праздничные дни с 9.00-14.00.

3. При записи на первичный прием к врачу офтальмологу пациент указывает фамилию, имя, отчество, дату рождения (возраст), контактный телефон, место жительства. При повторном приеме фамилию, имя, отчество, возраст.

4. Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика его работы и желания пациента. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, старший администратор производит замену врача.

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

6. Медицинским регистратором клиники 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); серия и номер паспорта. При обращении за счет средств ОМС пациентом также предоставляются страховой медицинский полис, СНИЛС. При обращении за счет ДМС пациент предоставляет паспорт, страховой медицинский полис ДМС, гарантийное письмо или список застрахованных лиц.

7. Медицинская карта пациента является собственностью клиники и хранится в регистратуре.

8. Медицинская карта на руки пациенту не выдается. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из клиники.

9. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

10. Врач подписывает с пациентом информированное согласие на оказание медицинских услуг. Клиника обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

7. Порядок госпитализации и выписки пациента

1. Госпитализация в стационар осуществляется в следующих формах:

- на платной основе
- на плановую госпитализацию за счет средств ОМС
- на госпитализацию за счет средств ДМС

2. Решение о приеме на госпитализацию по ОМС и сроках их выполнения принимаются в зависимости от диагноза пациента, имеющейся в центре очередности на оказание медицинской помощи в соответствии с плановым гос. заданием на текущий год.

3. Плановая госпитализация за счет средств ОМС осуществляется при предъявлении страхового полиса ОМС.

4. Госпитализация пациентов может осуществляться за счет ДМС при наличии договора на оказание медицинских услуг между страховой организацией и клиникой.

5. При госпитализации при себе иметь следующие документы:

5.1. Оригиналы или заверенные копии всех результатов обследования, проведенными на амбулаторном этапе (клинический и биохимический анализы крови, общий анализ мочи, кровь на RW, кровь на ВИЧ, кровь на гепатиты В,С; ФЛГ, гинеколог (для женщин); кардиолог, пульмонолог и эндокринолог по показаниям; терапевт).

5.2. Паспорт

5.3. Гарантийное письмо страховой организации, в случае госпитализации за счет средств ДМС.

5.4. СНИЛС, страховой полис – для пациентов по ОМС и ДМС.

6. Прием больных в стационар производится с 8.00 до 14.00, кроме выходных и праздничных дней.

7. При госпитализации оформляется медицинская карта стационарного больного.

8. Выписка производится ежедневно, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней, лечащим врачом.

Выписка из больницы разрешается:

- при улучшении, когда по состоянию здоровья больной может без ущерба для здоровья продолжать лечение в амбулаторно-поликлиническом учреждении или домашних условиях;

- при отказе от лечения, оформленном в соответствии с требованиями с законодательством.

9. Медицинская карта стационарного больного после выписки пациента из стационара оформляется и сдается на хранение в архив клиники.

10. при выписке из стационара пациенту на руки выдается выписка из истории болезни и (по желанию пациента) копии результатов обследования.

8. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, главным врачом 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 о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется его законному представителю.

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

4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

9. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности, порядок выдачи которого утвержден приказом Минздравсоцразвития России от 29.06.2011 № 624Н «Об утверждении порядка или справка о временной нетрудоспособности» (зарегистрировано в Минюсте России 07.07.2011 № 21286).

3. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, выдаются лечащим врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы (учебы).

4. Для оформления листа нетрудоспособности пациент обязан предоставить лечащему врачу свой паспорт, а также точные данные о месте его работы. Лист нетрудоспособности оформляется в день обращения пациента.

5. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления пациента, зарегистрированного

в журнале обращения граждан, ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.

6. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

7. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца.

10. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между клиникой и пациентом

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

2. В случае нарушения прав пациента, пациент (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), обращением к главному врачу клиники. Претензия (жалоба), обращение может быть изложено в книге жалоб и предложений, в виде письменного или устного заявления, либо направлена на электронную почту клиники. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу), обращение пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в Журнал приема по личным вопросам. 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 по личным вопросам. В остальных случаях делается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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.

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

6. Претензия (жалоба), обращение рассматривается в течение 30 дней с момента её получения. В случае, если обращение поступило в клинику в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении. В случае, если обращение поступило в организацию по электронной почте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении или в письменной форме при наличии обратного адреса.

7. Не получив ответа на претензию (жалобу) в указанный срок либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие (надзорные) органы либо в суд.

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

1. Перечень платных медицинских услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются Постановлением Правительства РФ от 04 октября 2012 года № 1006 «Об утверждении Правил предоставления Медицинскими организациями платных медицинских услуг», Уставом ООО «МЛ МИЦАР», Положением о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг ООО «МЛ МИЦАР».

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

3. Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению клиникой размещены:

- на информационной стойке
- на сайте учреждения

4. Платные услуги предоставляются в соответствии с действующими законами РФ.

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

6. При оказании медицинских услуг на платной основе в установленном порядке заполняется медицинская документация. При этом в медицинскую карту амбулаторного больного прикладывается договор (или его копия) о предоставлении медицинских услуг за плату. По желанию пациента, выдаётся медицинское заключение установленной формы.

7. Оплата медицинских услуг производится всеми способами, не запрещенными законодательством, с выдачей пациенту документа, подтверждающего оплату (кассового чека или квитанции об оплате).

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