

# Правила внутреннего распорядка.

## ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ООО «ЕСЕНИЯ».

### I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила внутреннего распорядка и оказания медицинских услуг (далее — «Правилам») являются организационно-правовым документом для лиц, обратившихся за получением платных медицинских услуг в общество с ограниченной ответственностью «Есения» — медицинский центр «Долголетие медикал» (далее — ООО «Есения» или МЦ «Долголетие медикал») и разработаны в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федерального закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», Постановления Правительства Российской Федерации от 04 октября 2012 года № 1006 г. «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», а также других нормативно-правовых актов, регламентирующих оказание медицинских услуг в Российской Федерации.

1.2. Настоящие Правила определяют:

- порядок обращения пациентов за оказанием платных медицинских услуг в ООО «Есения»;
- права и обязанности пациентов;
- правила поведения в ООО «Есения» пациентов, а также сопровождающих и (или) представляющих интересы пациентов;
- порядок оказания медицинских услуг в ООО «Есения»;
- порядок разрешения иных вопросов, возникающих между пациентом (его представителями) и ООО «Есения».

1.3. Настоящие правила распространяются на всех пациентов ООО «Есения» и сопровождающих или представляющих их интересы лиц, а так же на персонал ООО «Есения».

1.4. Правила призваны обеспечить реализацию прав пациентов, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, и создание наиболее благоприятных условий и возможностей оказанию пациенту качественных медицинских услуг своевременно и в полном объеме, что является основным принципом работы ООО «Есения».

1.5. С настоящими Правилами должны быть ознакомлены все пациенты, а также сопровождающие и (или) представляющие их интересы лица. Правила находятся в регистратурах ООО «Есения», а также на официальном сайте в сети Интернет по адресу: [dolgoletie.biz](http://dolgoletie.biz).

### II. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ В ООО «ЕСЕНИЯ»

2.1. ООО «Есения» является коммерческой медицинской организацией, действующей на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности, и не участвует в оказании медицинской помощи в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Все медицинские услуги являются платными и оказываются в соответствии с Прейскурантом медицинских услуг, действующим на дату оказания услуг.

2.2. Пациенты, а также представляющие их интересы лица (законные представители) могут получить медицинскую помощь, оказываемую в ООО «Есения» путем:

а) предварительной записи по телефону: 8(47375) 4-61-28,8(900)956-59-18, по адресу: г.Острогожск ул. Карла Маркса д.37а.

- прием специалистов ежедневно с 8-00 до 20-00.
- лабораторные исследования с понедельника по пятницу с 7-30 до 10-00, воскресенье с 8-00 до 12-00.

б) личного обращения в регистратуру ООО «Есения» в режиме с 7-30 до 18-00 часов (без выходных дней) и записаться для получения медицинской услуги в соответствии с режимом работы специалиста (см. выше).

2.3. Прием пациентов (оказание услуг) специалистами ООО «Есения» проводится в соответствии с установленным расписанием работы. При этом любой специалист в праве прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи. В случае непредвиденного отсутствия специалиста или других объективных причин, не позволяющих оказать медицинскую услугу регистратор медицинского центра заранее предупреждает об этом пациента (его законного представителя).

2.4. Перед оказанием медицинской услуги с пациентом (его законным представителем) заключается договор на оказание медицинских услуг по форме, утвержденной в ООО «Есения». Все изменения к договору оформляются в виде дополнительного соглашения к договору.

2.5. Также пациент (его законный представитель) дает согласие на обработку персональных данных, необходимых для оказания медицинских услуг, а также для защиты его жизни, здоровья или иных жизненно важных интересов. ООО «Есения» гарантирует сохранность полученных данных, в том числе, составляющих врачебную тайну в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

2.6. Перед оказанием медицинской услуги пациент (его законный представитель) дает соответствующее информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств или отказ от них в соответствии с предусмотренными действующим российским законодательством, а также применяемыми в ООО «Есения» формами.

2.7. При предоставлении медицинской услуги в амбулаторных условиях на каждого пациента заполняется учетная форма № 025/у (медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях), в соответствии с правилами, утвержденными приказом генерального директора ООО «Есения» — «Об утверждении правил ведения медицинской карты амбулаторного больного формы 025/у в ООО «Есения».

2.8. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, медицинский персонал ООО «Есения» оказывает необходимую экстренную помощь и (или) направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение, если в ООО «Есения» отсутствует возможность оказания им необходимой специализированной, в том числе высокотехнологичной, медицинской помощи, в том числе в связи с отсутствием в лицензии соответствующего вида услуг, отсутствием необходимых технических мощностей и других обстоятельств, не позволяющих оказать необходимую и должную медицинскую помощь.

2.9. ООО «Есения» вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения (за исключением обращения граждан по экстренным показаниям), в случае хулиганского поведения пациента, поведения пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала больницы и других пациентов, либо имуществу больницы, при невыполнении пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами и договором, если это может привести к некачественному выполнению медицинской

услуги, в случае отказа врачей от оказания медицинской помощи данному пациенту и невозможности предоставления иного врача.

### **III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

3.1. При получении медицинских услуг в ООО «Есения» пациент и его законный представитель имеют право на выбор врача и информацию о его профессиональном образовании и квалификации, а также об иных медицинских сотрудниках больницы:

- информацию о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
- 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 (факт обращения в больницу состояние здоровья, диагноз и иные сведения, полученные при обращении в ООО «Есения», за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством);
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- иные права, предусмотренные действующим российским законодательством.
- ознакомиться с порядком и условиями предоставления медицинских услуг по договору на оказание медицинских услуг, а также с настоящими правилами.

3.2. Пациент (его законный представитель) обязуется:

- соблюдать настоящие Правила, режим работы ООО «Есения»;
- по запросу сотрудников больницы предоставить им необходимые документы и материалы (в частности, гражданский паспорт, свидетельство о рождении, др.), необходимые для оказания медицинских услуг, в том числе, данные предварительных исследований и консультаций специалистов, проведенных вне ООО «Есения» (при их наличии);
- информировать врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях и иных факторах, которые могут повлиять на ход лечения, оказание медицинских услуг;
- выполнять все рекомендации медицинского персонала (врачей) и третьих лиц, оказывающих ему медицинские услуги, по лечению, в том числе соблюдать указания и рекомендации, предписанные на период оказания медицинских услуг и после их оказания (соблюдать план лечения и рекомендации, назначения врача);
- в случае предварительной записи на прием к медицинскому сотруднику больницы (врачу) своевременно (не позднее, чем за 24 часа до приема) предупреждать о невозможности прийти на прием к врачу.

## **IV. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В ООО «ЕСЕНИЯ»**

4.1. В помещениях ООО «Есения» запрещается:

- курение в любых помещениях;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- громко разговаривать по мобильному телефону;
- нецензурно выражаться, грубить и оскорблять персонал больницы других лиц, находящихся в больнице; при некорректном поведении пациента, его законного представителя, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, администрация больницы имеет право отказать пациенту в оказании медицинских услуг (кроме экстренных случаев, а также ситуаций, сопровождаемых угрозой жизни пациента и здоровью окружающих).

4.2. Нахождение сопровождающих лиц (кроме законных представителей пациента) в кабинете допускается только с согласия пациента и разрешения специалиста, а также при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.3. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки (маски медицинские одноразовые), предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

4.4. Персонал медицинского центра «Долголетие медикал» имеет право требовать у пациента покинуть помещения больницы (в том числе при помощи правоохранительных органов) в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

## **V. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В ООО «ЕСЕНИЯ»**

5.1. ООО «Есения» оказывающего первичную медико-санитарную помощь, и организуется для оказания первичной доврачебной медико-санитарной помощи, первичной врачебной медико-санитарной помощи, первичной специализированной медико-санитарной помощи.

5.2. Руководство ООО «Есения» осуществляет генеральный директор.

5.3. На должность врача назначаются специалисты, соответствующие требованиям к специалистам с высшим и послевузовским медицинским и фармацевтическим образованием в сфере здравоохранения, утвержденным приказом Минздравсоцразвития России от 7 июля 2009 года №415н (зарегистрирован Минюстом России 9 июля 2009 года, регистрационный №14292).

5.4. На должность медицинской сестры квалификационным характеристикам должностей работников в сфере здравоохранения, утвержденным приказом Минздравсоцразвития России от 23 июля 2010 года №541н (зарегистрирован Минюстом России 25 августа 2010 года, регистрационный №18247), по специальности «фельдшер», «акушерка» или «медицинская сестра».

5.6. Структура медицинского центра «Долголетие медикал» — ООО «Есения» и штатная численность устанавливаются руководителем медицинской организации.

5.7. Для организации работы в структуре предусмотрены следующие подразделения: Основными задачами клиники являются:

- оказание первичной (доврачебной, врачебной, специализированной) медико-санитарной помощи, проведение профилактических мероприятий по предупреждению и снижению заболеваемости, выявление ранних и скрытых форм заболеваний.
- диагностика и лечение различных заболеваний и состояний;
- клинично-экспертная деятельность по оценке качества и эффективности лечебных и диагностических мероприятий, установление медицинских показаний и направление в медицинские организации для получения специализированных видов медицинской помощи;
- осуществление врачебных консультаций;
- повышение квалификации врачей и работников со средним медицинским образованием;
- ведение медицинской документации в установленном порядке и представление отчетности; — осуществление взаимодействия с медицинскими организациями, Роспотребнадзором, Росздравнадзором, иными организациями по вопросам оказания первичной медико-санитарной медицинской помощи.

5.8. Работа медицинского центра «Долголетие медикал» организовывается по сменному графику обеспечивающему оказание медицинской помощи в течение всего дня.

5.9. Настоящие Правила устанавливают порядок организации деятельности регистратуры клиники далее — медицинская организация.

5.10. Регистратура является структурным подразделением, обеспечивающим формирование и распределение потоков пациентов, своевременную запись и регистрацию больных на прием к врачу, в том числе с применением информационных технологий.

5.11. Организацию работы регистратуры осуществляет старший администратор, назначаемый на должность и освобождаемый от должности руководителем медицинской организации.

5.12. Основными задачами регистратуры медицинской организации являются:

- организация беспрепятственной и безотлагательной предварительной записи больных на прием к врачу (как при их непосредственном обращении в медицинский центр, так и по телефону);
- обеспечение регулирования интенсивности потока пациентов с целью создания равномерной нагрузки врачей и распределение его по видам оказываемой помощи;
- систематизированное хранение медицинской документации пациентов, обеспечение своевременного подбора и доставки медицинской документации в кабинеты врачей.

5.13. Для осуществления своих задач регистратура организует и осуществляет:

- информирование о времени приема врачей всех специальностей, режиме работы, кабинетов, и иных подразделений медицинской организации, в том числе в субботу и воскресенье, с указанием часов приема, расположения и номеров кабинетов помещений;
- информирование, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема пациентов руководителем медицинской организации; подбор медицинских карт амбулаторных больных, записавшихся на прием; доставку медицинской документации пациентов в кабинеты врачей;

5.14. В составе регистратуры медицинской организации предусматриваются помещение для хранения и подбора медицинской документации, помещение для оформления медицинских документов, медицинский архив.

## **VI. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА**

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными сотрудниками ООО «Есения». 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.

6.2. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

6.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

6.4. По просьбе пациента, его законного представителя ему может быть выдана выписка из медицинской карты или из истории болезни.

6.5. Пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов.

6.6. На основании письменного заявления пациента на имя генерального директора ООО «Есения» ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.

## **VII. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ КЛИНИКОЙ И ПАЦИЕНТОМ**

7.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обратиться с претензией (жалобой), которая подается через дежурного специалиста по работе с пациентами и передается на рассмотрение генеральному директору ООО «Есения». Претензия (жалоба) может быть изложена в свободной письменной форме. Также претензия (жалоба) может быть направлена на официальный сайт в сети Интернет по адресу: [dolgoletie.biz](http://dolgoletie.biz).

Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

7.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение четырнадцати календарных дней с момента ее получения. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время.