



ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

«КЛИНИКА ЛЕЧЕНИЯ БОЛИ»

ИНН 2511081733 ОГРН 1132511000390

692519 Российская Федерация, Приморский край,

г. Уссурийск, ул. Краснознамённая, д. 135 «А»

тел.: 8 (800) 250-23-57 / e-mail: npclinic@mail.ru

ПРИКАЗ № 43У

10 января 2018 года

г. Уссурийск

**«О введение в действие Правил
внутреннего распорядка для
потребителей услуг
ООО «Клиника лечения боли»**

С целью создания оптимальных условий для оказания качественной медицинской помощи пациентам ООО «Клиника лечения боли

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. С 10 января 2018 года ввести в действие Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг ООО «Клиника лечения боли» (Приложение № 1)

Главный врач
ООО «Клиника лечения боли»

Т.В. Кулибаба

ПРАВИЛА **внутреннего распорядка для потребителей услуг** **ООО «Клиника лечения боли»**

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 29 ноября 2010г № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Законом «О защите прав потребителей» и иными нормативно-правовыми актами.

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка ООО «Клиника лечения боли» для пациентов (далее – Правила) являются локально – нормативным актом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, права, обязанности и правила поведения пациентов и иных посетителей во время нахождения в ООО «Клиника лечения боли» (далее – Клиника), а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем), Клиникой и ее сотрудниками.

1.2. Настоящие Правила обязательны для работников Клиники и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в медицинскую организацию, 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 потребителей услуг должны находиться в доступном для пациента или его представителя месте.

1.4. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законными представителями несовершеннолетних посетителей являются их родители.

2. Основные понятия

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

- *медицинская услуга* – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний;

- *медицинская помощь* – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья пациентов;

- *пациент* – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;

- *лечащий врач* – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в ООО «Клиника лечения боли».

Посетителем ООО «Клиника лечения боли» признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Клиники, в том числе

сопровождающее несовершеннолетних, для которого ООО «Клиника лечения боли» не является местом работы.

3. Порядок обращения потребителя медицинских услуг

3.1. ООО «Клиника лечения боли» оказывает медицинские услуги на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной Департаментом здравоохранения Приморского края.

3.2. В Клинике пациентам предоставляются медицинские услуги на платной основе, в соответствии с договором на оказание платных медицинских услуг, бесплатно в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также по полисам добровольного медицинского страхования.

3.3. В случаях обращения граждан в состоянии, требующем срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью), медицинские работники Клиники оказывают экстренную (неотложную) медицинскую помощь в пределах имеющихся возможностей, организуют вызов бригады скорой медицинской помощи с последующим направлением в лечебное учреждение по профилю возникшего состояния.

3.4. Медицинская помощь в Клинике осуществляется на основании предварительной записи. Организация предварительной записи пациентов на приём к врачам-специалистам и медицинские манипуляции осуществляется в регистратуре Клиники как при их непосредственном обращении, так и по телефону. В случае опоздания Пациента, Клиника вправе рассмотреть вопрос о переносе приёма на другое время, согласованное с пациентом.

!!! В случае невозможности явки Пациент обязуется уведомить заблаговременно регистратуру Клиники о своей неявке!!!

3.5. Непосредственно перед приемом врача пациент обязан обратиться в регистратуру.

3.6. В соответствии с 323-ФЗ от 21.11.2011 г. при первичном обращении в регистратуру Клиники пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис пациента. В регистратуре при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного (форма 025/у), в которую вносятся 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, серия и номер страхового медицинского полиса). Если оказываются пациенту платные медицинские услуги, то в момент оформления амбулаторной карты, между пациентом и Клиникой заключается договор об оказании платных медицинских услуг; пациент знакомится с Правилами внутреннего распорядка Клиники; подписание вышеуказанного договора означает, что пациент с Правилами ознакомлен и обязуется их выполнять. Оформляется информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство по утверждённой форме, согласие пациента (заказчика) на обработку персональных данных по утверждённой форме. Оформление вышеуказанных документов является основанием для оказания медицинских услуг пациенту.

Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в регистратуре. Не допускается вынос медицинской карты из Клиники без разрешения руководства Клиники.

3.7. Информацию о перечне и стоимости медицинских услуг; стоимости медицинских услуг; времени приёма врачей с указанием дней недели, часов приёма и номеров кабинетов; о порядке предварительной записи на приём к врачам; о времени и месте приёма пациентов главным врачом, заместителем главного врача по медицинской части пациент может получить на сайте, по телефону, в регистратуре в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле Клиники.

3.8. Приём пациентов в возрасте до 15 лет осуществляется в присутствии родителей или других законных представителей пациента, имеющих выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента.

Первичный прием несовершеннолетних пациентов в возрасте от 15 лет рекомендуется осуществлять в присутствии родителей или других законных представителей.

Не являются законными представителями, если они не опекуны, и не попечители: бабушки, дедушки, тети, дяди, братья, сестры, гувернантки, няни, водители, охранники и т.д.

3.9. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете врача допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения требований Российского законодательства.

3.10. Категорически запрещается пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований или консультации врача.

3.11. Клиника вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в случае хулиганского поведения пациента, поведения пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала Клиники, либо имуществу Клиники, при невыполнении пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящим положением и договором, если таковое может привести к некачественному выполнению медицинской услуги.

3.12. Обработка персональных данных пациентов осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» с целью предоставления медицинских услуг.

3.13. В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться в администрацию Клиники по графику приёма граждан, должностными лицами Клиники.

4. Права и обязанности потребителя медицинских услуг

4.1. Пациент имеет право на:

Выбор врача.

Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала.

Обследование, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.

Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами.

Сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами.

Добровольное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством.

Получение информации о своих правах и обязанностях и состоянии своего здоровья, а также на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.

Отказ от медицинского вмешательства.

4.2. Пациент обязан:

Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья.

Соблюдать режим работы Клиники.

Соблюдать настоящие правила внутреннего распорядка Клиники для пациентов.

Соблюдать правила поведения в общественных местах.

Соблюдать санитарно-эпидемиологический режим (верхнюю одежду оставлять в гардеробе, проходить в помещение Клиники в бахилах). Бахилы можно получить у администраторов.

Представлять врачу, оказывающему медицинскую помощь, известную и достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях.

Выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.

Уважительно относиться к медицинским работникам и персоналу Клиники. Соблюдать этику в общении с персоналом, а также уважать права других пациентов, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к ним.

Приходить на прием в установленное время. При невозможности явиться в указанное время заблаговременно предупредить администраторов Клиники. Администраторы подберут для Вас другое удобное время.

Бережно относиться к имуществу Клиники.

При обнаружении источников пожара и иных источников, угрожающих общественной безопасности, Пациент должен незамедлительно сообщить об этом администратору или другому сотруднику Клиники.

Не создавать ситуаций, препятствующих выполнению персоналом своих обязанностей.

4.3. 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 Поликлиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, **КАТЕГОРИЧЕСКИ 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 (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- приходить с животными;

- приходить в грязной и издающей неприятные запахи одежде (спецодежде);

- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения;

- курить, распивать спиртные напитки, употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества в здании и на крыльце Клиники;

- посещать Клинику лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям (в случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Клиники сотрудниками правоохранительных органов);

- оставлять малолетних детей без присмотра;

- выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

- выносить из здания Клиники имущество и оборудование;

- размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации Клиники;

- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;

- выбрасывать мусор, отходы в непредназначенные для этого места;

- оставлять личные вещи без присмотра.

5. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, или иными должностными лицами 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 им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2. 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 неспособных принять осознанное решение, - супругу(е), а при его (ее) отсутствии - 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 законодательными актами.

5.5 Медицинская документация, оформляемая при обращении пациента в Клинику, является собственностью организации. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья в присутствии представителя Клиники, 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 главным врачом Клиники.

Не допускается передача первичной медицинской документации на руки пациентам

6. Порядок выдачи справок, листков нетрудоспособности, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

6.1. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояния его здоровья, после заявления и в стенах Клиники. По требованию пациента ему предоставляются копия медицинской документации.

6.2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность больного, является установленной формы листок нетрудоспособности.

Листки нетрудоспособности выдаются лечащим врачом и врачебной комиссией (далее - ВК) в установленном порядке при предъявлении документа, удостоверяющего личность пациента.

Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы.

6.3. Справку для налоговой инспекции по возврату подоходного налога за медицинские услуги выдает администратор Клиники. Справка выдается в течение 30 дней после обращения при наличии кассовых чеков или квитанций, подтверждающих оплату медицинских услуг. Платежные документы (кассовые чеки) не восстанавливаются.

6.4. Копии, выписки, справки выдаются родственникам и знакомым только при наличии доверенности.

7. Порядок рассмотрения споров

7.1. В случае конфликтных ситуаций пациент или его законный представитель имеет право непосредственно обратиться к администрации Клиники лично согласно графику приема граждан или обратиться в письменной форме.

7.2. 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 в течение 10 дней по существу поставленных вопросов.

7.3. По вопросам качества медицинской помощи спор между сторонами рассматривается врачебной комиссией Клиники.

8. Ответственность за нарушение Правил

8.1. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

8.2. В случае нарушения пациентом и иными посетителями настоящих Правил, работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. В случае выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться в случае и объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений Клиники сотрудниками правоохранительных органов.

8.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Клиники, причинение морального вреда работникам Клиники, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Клиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

**Главный врач
ООО «Клиника лечения боли»**



Т.В. Кулибаба