

МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «ИЛЬМЕДИКА»

ООО «ИНФОКОМ-М», ИНН/КПП: 2465295128 / 246201001
660013, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Тамбовская, д. 11А
Телефон: +7 (391) 223-72-82, 223-62-82, e-mail: info@ilmedica.ru, сайт: www.ilmedica.ru

ПРИКАЗ

14.03.2020

№ 5

г. Красноярск

Об утверждении правил внутреннего
распорядка для пациентов
в ООО «Инфоком-М»

В соответствии со ст.27 Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 29 ноября 2010 г. N 326-ФЗ «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ «О персональных данных», Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-I «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Гражданским кодексом Российской Федерации, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, иными нормативными актами,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила внутреннего распорядка для пациентов (приложение 1 к настоящему приказу).
2. Главному врачу Г.М. Абрамовой обеспечить размещение правил внутреннего распорядка на информационных стендах и сайте ООО «Инфоком-М».
3. Настоящий приказ вступает в силу с момента его подписания.
4. Контроль над исполнением настоящего приказа возложить на главного врача Г.М. Абрамову.

Директор ООО «Инфоком-М»



С.П. Самсонов

Приложение № 1
к Приказу ООО «Инфоком-М»
от 14.08.2020 г. № 5

Утверждаю:
Директор ООО «Инфоком-М»
С.П. Самсонов
« 14 » 08 2020 г.
М.П.



Правила внутреннего распорядка для пациентов в ООО «Инфоком-М»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее – Правила) ООО «Инфоком-М» являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациента в ООО «Инфоком-М», а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и ООО «Инфоком-М».

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ООО «Инфоком-М», в целях реализации прав пациента, создания благоприятных условий для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения, повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей.

1.3. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 29 ноября 2010 г. N 326-ФЗ «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ «О персональных данных», Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-I «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Гражданским кодексом Российской Федерации, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, иными нормативными актами.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в ООО «Инфоком-М»;
- права и обязанности пациента, а также иных посетителей ООО «Инфоком-М»;
- порядок оказания медицинской помощи пациенту;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между ООО «Инфоком-М» и пациентом;
- график работы ООО «Инфоком-М» и его должностных лиц.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде ООО «Инфоком-М» в доступном для пациентов месте. А также на официальном сайте ООО «Инфоком-М»: [www: ilmedica.ru](http://www.ilmedica.ru)

2. Порядок обращения пациентов в ООО «Инфоком-М»

2.1. ООО «Инфоком-М» является частной клиникой, оказывающей медицинские услуги на возмездной основе.

2.2. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону «103».

2.3. Для получения медицинской помощи пациент должен лично либо через законного Представителя (опекуна) по телефону единой справочной службы +7 (3912) 2-236-282 или через сайт обратиться к администратору ООО «Инфоком-М» и записаться на прием к специалисту.

2.3. При записи на прием к специалисту пациент должен сообщить свои фамилию, имя, отчество, информацию о том, обращался ли он в ООО «Инфоком-М» ранее, а также свой контактный номер телефона.

2.4. При невозможности посетить специалиста в назначенное время пациент может отменить или перенести свою запись, позвонив администратору.

2.5. Пациент должен посещать специалиста в соответствии со временем предварительной записи. При опоздании пациента на прием или процедуру более чем на 15 (пятнадцать) минут, врач (специалист) или администратор вправе перенести прием или процедуру на другое время, согласованное с пациентом.

2.6. ООО «Инфоком-М» оставляет за собой право переноса сроков приема Пациента по объективным причинам, о чем обязуется уведомить пациента (его представителя).

2.7. При первичном обращении администратором заводится медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, в которую вносятся следующие сведения о пациенте:

- фамилия, имя, отчество
- пол
- дата рождения
- адрес проживания и регистрации, на основании документов, удостоверяющих личность
- паспортные данные пациента
- место работы и должность
- контактный телефон
- e-mail при наличии у пациента согласия на отправку анализов по электронной почте.

2.8. В соответствии с требованиями статьи 9 федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ пациент дает письменное согласие на обработку его персональных данных сотрудниками ООО «Инфоком-М».

2.9. В соответствии с требованиями Закона РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» с пациентом заключается Договор об оказании платных медицинских услуг, устанавливающий правовые отношения между пациентом и ООО «Инфоком-М».

2.10. Оплата услуг ООО «Инфоком-М» производится либо наличными денежными средствами или через терминал в кассу ООО «Инфоком-М». Расчеты наличными денежными средствами с персоналом ООО «Инфоком-М» строго запрещены, исключение – оплата услуг, оказываемых на дому, при этом пациенту выписывается приходный кассовый ордер и передается пациенту.

2.11. Вся медицинская документация (медицинская карта, история болезни, договор и пр.) является собственностью ООО «Инфоком-М» и хранится в соответствии с законодательством РФ.

3. Права и обязанности пациентов и иных посетителей ООО «Инфоком-М»

3.1. В соответствии со ст. 19 Федерального закона от 21.11.2011 г. №323-ФЗ пациент имеет право на:

3.1.1. выбор врача и выбор медицинской организации;

3.1.2. профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

3.1.3. получение консультаций врачей-специалистов;

3.1.4. облегчение боли, связанной с заболеванием, состоянием и (или) медицинским вмешательством, методами и лекарственными препаратами, в том числе наркотическими лекарственными препаратами и психотропными лекарственными препаратами;

3.1.5. получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

3.1.6. получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;

3.1.7. защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

3.1.8. отказ от медицинского вмешательства;

3.1.9. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

3.1.10. допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;

3.1.11. допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях - на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации.

3.2. В соответствии со ст.23 Федерального закона от 21.11.2011 г. №323-ФЗ, гражданин обязан:

3.2.1. заботиться о сохранении своего здоровья;

3.2.2. в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязан проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний.

3.2.3. находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.

3.3. Пациентам **ЗАПРЕЩАЕТСЯ**:

3.3.1. курить в помещении ООО «Инфоком-М».

3.3.2. входить в служебные и технические помещения ООО «Инфоком-М». Недопустимо самостоятельно включать и регулировать любое инженерно-техническое оборудование.

3.3.3. проносить в здания и кабинеты ООО «Инфоком-М» 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.

3.3.4. производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации ООО «Инфоком-М».

3.3.5. являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении, с агрессивным поведением.

3.3.6. оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей ООО «Инфоком-М». Администрация ООО «Инфоком-М» (работники) вправе осуществлять фото-, звуко и видеосъемку административного нарушения (оскорбление, т.е. унижение чести и достоинства другого лица (ст. 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ) и использовать полученные материалы в качестве доказательства.

3.3.7. посещать ООО «Инфоком-М» с домашними животными.

3.3.8. размещать в помещениях и на территории ООО «Инфоком-М» объявления без разрешения администрации Клиники.

4. Порядок оказания медицинской помощи пациенту

3.1. При обращении за медицинской помощью пациент дает свое письменное добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством.

3.2. Пациент предоставляет врачу известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, направление на обследование, консультацию, лечение установленного образца (если направлялся другим врачом), результаты диагностических исследований (если проводились).

3.3. Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования в установленном порядке.

3.4. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется по решению врача.

3.5. При нахождении в ООО «Инфоком-М» пациент обязан придерживаться режима работы ООО «Инфоком-М», соблюдать тишину и порядок, соблюдать требования пожарной безопасности.

3.6. Пациент обязан соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности.

3.7. Пациент обязан соблюдать санитарно-эпидемиологический режим (входить в ООО «Инфоком-М» в бахилах, верхнюю одежду оставлять в холле).

3.8. Пациент должен уважительно относиться к медицинским работникам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам.

3.9. Любые риски, связанные с причинением ущерба имуществу пациента, пациент несет самостоятельно.

3.10. Пациент должен бережно относиться к имуществу ООО «Инфоком-М». При причинении ущерба имуществу ООО «Инфоком-М» виновное лицо обязано по требованию ООО «Инфоком-М» возместить либо стоимость ремонта поврежденного имущества (включая стоимость запасных частей), либо стоимость поврежденного имущества с учетом амортизационного износа.

5. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

5.1. При получении медицинской помощи пациент имеет право на получение полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии своего здоровья.

5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом в доступной форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии. 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.

5.3. Информация о состоянии здоровья пациента не сообщается членам его семьи без его письменного согласия об этом с указанием лиц, которым может быть передана такая информация.

5.4. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

5.5. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

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

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

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются листок нетрудоспособности установленной формы или справка о временной нетрудоспособности (форма 095-у – для учащихся). Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляются в день обращения и после личного осмотра лечащим врачом; подтверждаются записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений, сотрудников органов внутренних дел для освобождения от учебы, работы выдается справка установленной формы.

6.3. Документы, подтверждающие временную нетрудоспособность, выдаются при наличии документа, удостоверяющего личность и предоставлении точных данных о месте работы пациента.

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

6.5. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца ответственным за выписку листов нетрудоспособности ООО «Инфоком-М».

6.6. В случае утери листка нетрудоспособности выдается дубликат.

6.7. Если случай временной нетрудоспособности продолжительностью более 15 (пятнадцати) календарных дней, вопрос о продлении листа нетрудоспособности решается на врачебной комиссии (ВК).

6.8. В случае несогласия пациента с решением лечащего врача об отказе в выдаче документа, подтверждающего нетрудоспособность, с диагнозом, тактикой лечения проводится комиссионный осмотр лечащим врачом и врачебной комиссией во главе с председателем ВК, после чего, в случае необходимости, принимается комиссионное решение.

6.9. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации о ней у других специалистов. По письменному заявлению пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

6.10. Копии медицинских документов, справки о получении услуг ООО «Инфоком-М» и выписки из медицинских карт предоставляются администрацией ООО «Инфоком-М» в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня, следующего за днем получения ООО «Инфоком-М» письменного заявления пациента.

7. График работы ООО «Инфоком-М» и его должностных лиц

7.1. График работы ООО «Инфоком-М», его должностных лиц определяется Правилами внутреннего трудового распорядка ООО «Инфоком-М», с учетом ограничений, установленных Трудовым Кодексом Российской Федерации.

7.2. Часы работы ООО «Инфоком-М»:

- будние дни: с 8.00 до 20.00
- суббота и воскресенье: с 08.00 до 18.00

7.3. Часы работы администрации Клиники:

- будние дни: с 8-00 до 17-00
- суббота, воскресенье: выходной

7.4. ООО «Инфоком-М» вправе изменять график работы, при условии размещения информации об изменении на информационных стендах и сайте не менее чем за 7 (семь) дней до изменения.

7.5. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право обратиться в установленном ООО «Инфоком-М» порядке с жалобой или предложением к должностным лицам ООО «Инфоком-М».

7.6. Все жалобы и предложения пациентов принимаются в письменной форме, регистрируются администратором ООО «Инфоком-М» и рассматриваются администрацией ООО «Инфоком-М» в течение 30 (тридцати) рабочих дней со дня, следующего за днем их получения.

6.7. Книга жалоб и предложений находится у администратора.

7. Отношения между ООО «Инфоком-М» и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентированы действующим законодательством РФ.

8. Посетители ООО «Инфоком-М», нарушившие данные Правила внутреннего распорядка, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Главный врач



Г.М. Абрамова