

Общество с ограниченной ответственностью «СкороМед»

125047 г. Москва ул. 1-я Тверская-Ямская, д. 29/66, стр.2



УТВЕРЖДАЮ
Главный врач ООО «СкороМед»
Довлатов З.А.
01 января 2023 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В ООО «СкороМед»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», иными нормативными актами (далее – Правила) ООО «СкороМед» (далее – Учреждение).

Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Учреждение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.2. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в Учреждении.

1.3. С правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно.

1.4. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

2.1. ООО «СкороМед» оказывает амбулаторно-поликлиническую помощь взрослому населению. Амбулаторно-поликлиническая

помощь включает в себя первичную медико-санитарную помощь, которая может быть оказана без госпитализации в стационар.

2.2. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал Учреждения направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.

2.3. В случае обращения пациента с карантинным инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на заболевание, подается экстренное извещение об инфекционном заболевании в ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии».

2.4. Оформление граждан на прием к врачам-специалистам осуществляется в регистратуре при наличии документа, удостоверяющего личность и полиса ОМС. Режим работы Учреждения – с понедельника по пятницу с 08:00 до 20:00, в субботу с 09:00 до 17:00, воскресенье с 10:00 до 17:00.

2.5. Прием пациентов врачами Учреждения проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.

2.6. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру или по телефонам 8(495)212-12-12, а также через сайт ООО «СкороМед» в сети «Интернет» www.2121212.ru.

2.7. При входе в Учреждение пациенту рекомендуется надеть бахилы.

2.6. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года. За сохранность личных вещей пациента вне гардероба администрация Учреждения ответственности не несет.

2.9. При обращении пациента в Учреждение заводится медицинская карта. Медицинская карта хранится в архиве регистратуры и не выдается пациенту на руки.

2.10. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

2.11. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме, подписывается гражданином или

его законным представителем, медицинским работником и содержится в медицинской документации пациента.

2.12. При обращении в Учреждение пациент или его законный представитель подписывает согласие на обработку персональных данных.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

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

- выбор врача в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2022 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- получение услуг в рамках платных медицинских услуг.

3.2. Пациент обязан :

- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать правила распорядка для пациентов Учреждения;
- бережно относиться к имуществу Учреждения;
- не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом своих обязанностей;
- предоставлять достоверные сведения на русском языке о состоянии своего здоровья.

4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ УЧРЕЖДЕНИЕМ И ПАЦИЕНТОМ

4.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обратиться с обращением, которое подается через регистратуру и передается на рассмотрение главному врачу. Обращение может быть изложено в книге жалоб и предложений либо направлено на сайт Учреждения в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

4.2. Обращение пациента рассматривается в установленные законом сроки в соответствии с Федеральным законом №59 «О защите прав потребителей» с момента ее получения Учреждением. Ответ на обращение в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время. Ответ на обращение, размещенное на сайте Учреждения, направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

5.1. Информация о состоянии здоровья пациента предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами Учреждения. 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.

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

5.3. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

6. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

6.1. Оказание платных услуг населению осуществляется в соответствии с установленным режимом работы Учреждения.

6.2. Платные услуги оказываются в соответствии с заключенными с гражданами или организациями договорами на оказание платных

услуг в письменной форме. В договоре с гражданами регламентируются условия и сроки оказания услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон, а также иные существенные условия.

6.3. Перед заключением договора пациент может ознакомиться с Территориальной программой государственных гарантий оказания медицинской помощи (на сайте), перечнем платных медицинских услуг, настоящими правилами внутреннего трудового распорядка.

6.4. При заключении договора по требованию потребителя Учреждение предоставляет в доступной форме информацию о платных медицинских услугах, содержащую следующие сведения:

- порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;

- информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);

- информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;

- другие сведения, относящиеся к предмету договора.

6.5. Пациенты, пользующиеся платными медицинскими услугами, обязаны выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение Исполнителю необходимых для него сведений, а также установленные в Учреждении правила внутреннего распорядка для сотрудников и пациентов.

6.6. Учреждение предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

- о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях

- медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;

- об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах, показаниях (противопоказаниях) к применению.

6.7. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Исполнитель информирует потребителя (заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом потребитель (заказчик) оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

6.8. Исполнителем после исполнения договора выдаются потребителю (законному представителю потребителя) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

6.9. Заключение договора добровольного медицинского страхования и оплата медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с указанным договором, осуществляются в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации Законом Российской Федерации «Об организации страхового дела в Российской Федерации».

6.10. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых соответствует условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве — требованиям, предъявляемым законодательством Российской Федерации к услугам соответствующего вида.

6.11. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

6.12. Исполнитель предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию: о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения; об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах, показаниях (противопоказаниях) к применению.

6.13. В соответствии с законодательством Российской Федерации Учреждение несет ответственность перед потребителем за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни потребителя;

6.14. Потребители, пользующиеся платными услугами, вправе предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением условий договора, возмещении ущерба в случае причинения вреда здоровью и жизни, а также о компенсации причиненного морального вреда в соответствии с законодательством Российской Федерации;

6.15. При несоблюдении Учреждением обязательств по срокам исполнения услуг потребитель вправе назначить новый срок оказания

услуги; потребовать исполнения услуги другим специалистом; расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

6.16. В случае невозможности исполнения услуг, возникшей по вине потребителя, услуги подлежат оплате в объеме фактически понесённых расходов;

6.17. Претензии и споры, возникшие между потребителем и Учреждением разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.ЗАПРЕЩЕНО

7.1. В помещениях и на территории ООО «СкороМед» запрещается :

- курение;
- нахождение в медцентре в верхней одежде;
- распитие спиртных напитков;
- употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения за исключением необходимости в экстренной и неотложной помощи;
- порча имущества Учреждения.

При возникновении конфликта между пациентом и врачом, средним или младшим медицинским персоналом спорный вопрос решается главным врачом или старшим администратором.

Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством, а именно :

- *Федеральным законом от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;*
- *Законом РФ от 07.02.1922 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;*
- *Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;*
- *Приказом Минздрава России от 15.12.2014 №834н «Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков по их заполнению»;*
- *и другими действующими законодательными актами.*