

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

Настоящие правила определяют внутренний распорядок ООО «Доктор рядом», права и обязанности пациентов. Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011г. № 323 ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации» и Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1. Общие положения

- 1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее – Правила) ООО «Доктор рядом» (далее – Медицинская организация) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения вопросы, возникающие между участниками правовых отношений: пациентом или его законным представителем и Медицинской организацией. Правила распространяются на все структурные подразделения Медицинской организации.
- 1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов Государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями руководителя Медицинской организации, приказами и распоряжениями главного врача Медицинской организации, распоряжениями руководителей структурных подразделений Медицинской организации и иными локальными нормативными актами.
- 1.3. Правила обязательны для всех пациентов, их законных представителей, иных лиц, обратившихся в Медицинскую организацию, и разработаны в целях реализации, предусмотренных законами прав пациента, создания наиболее благоприятных условий для оказания пациенту своевременной медико-санитарной помощи надлежащего объема и качества.
- 1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
 - 1.4.1. порядок обращения пациента в Медицинскую организацию,
 - 1.4.2. права и обязанности пациента,
 - 1.4.3. порядок разрешения конфликтных ситуаций между Медицинской организацией и пациентом,
 - 1.4.4. порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента,
 - 1.4.5. сведения о графике работы Медицинской организации,
 - 1.4.6. информацию о платных медицинских услугах.

- 1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте, а также размещаться на официальном сайте Медицинской организации в сети Интернет.

2. Порядок обращения пациентов в Медицинскую организацию

- 2.1. Медицинская организация оказывает первичную медико-санитарную помощь:
 - 2.1.1. платно: за счет средств физических и юридических лиц,
 - 2.1.2. бесплатно: в рамках территориальной Программы государственных гарантий, за счет средств обязательного медицинского страхования и средств соответствующих бюджетов, а также в иных случаях, установленных законодательством Российской Федерации.
- 2.2. При выборе Медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи пациент лично или через своего законного представителя обращается в Медицинскую организацию с письменным заявлением о выборе медицинской организации, либо в случае получения медицинских услуг с применением телемедицинских технологий конклюдентными действиями в установленном порядке соглашается на принятие публичной оферты Медицинской организации.
- 2.3. При состояниях, требующих оказания неотложной медицинской помощи, помощь оказывается врачом общей практики, терапевтом, педиатром или специалистом по направлению медицинской помощи, находящимся на рабочем месте в момент обращения пациента. При необходимости срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью пациента, или окружающих его лиц), необходимо обращаться в отделение скорой медицинской помощи по телефону 103 или 112.
- 2.4. Медицинская помощь осуществляется непосредственно в Медицинской организации или на дому.
- 2.5. В Медицинской организации медицинская помощь оказывается ежедневно в соответствии с графиком работы Медицинской организации.
- 2.6. Приём вызовов на дом осуществляется в соответствии с графиком, регламентированным внутренним распоряжением Медицинской организации.
- 2.7. Медицинская помощь вне Медицинской организации осуществляется в следующих случаях:

- 2.7.1. при остром внезапном ухудшении состояния здоровья пациента: температура тела выше 38 градусов, боли в животе, судороги, кровотечения, иные состояния, требующие экстренной помощи и консультации врача,
 - 2.7.2. при невозможности передвижения пациента,
 - 2.7.3. при необходимости соблюдения строгого домашнего режима, рекомендованного лечащим врачом,
 - 2.7.4. по направлению лечащего врача в связи с любыми иными условиями.
- 2.8. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент обращается к администратору Медицинской организации, осуществляющему предварительную запись, либо в случае получения медицинских услуг с применением телемедицинских технологий конклюдентными действиями в установленном порядке соглашается на принятие публичной оферты Медицинской организации.
- 2.9. При первичном или повторном обращении пациент представляет документ, удостоверяющий личность: паспорт или свидетельство о рождении ребенка. При первичном обращении администратор Медицинской организации оформляет информированное добровольное согласие пациента на медицинские вмешательства при получении первичной медико-санитарной помощи и медицинскую карту амбулаторного пациента или историю развития ребенка, в которую сведения вносятся в соответствии с действующей утвержденной формой медицинской документации.
- 2.10. Медицинская карта амбулаторного больного или история развития ребенка относится к первичным медицинским документам и должна храниться в Медицинской организации, в том числе в электронном виде. Медицинская организация несет ответственность за сохранность, условия и сроки хранения медицинских документов.
- 2.11. Пациент реализует права на информирование о состоянии своего здоровья, в том числе право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов, в соответствии со ст. 22 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». Согласно Приказа от 04.03.1997 № 77 «О возврате и порядке хранения медицинских карт в амбулаторных учреждениях» медицинская карта амбулаторного больного и история развития ребенка должны храниться непосредственно в Медицинской организации. Выдача медицинской

документации на руки осуществляется только после согласования личного заявления пациента или его законного представителя уполномоченным сотрудником администрации Медицинской организации: руководителем, главным врачом, заместителем руководителя. Самовольное изъятие медицинской документации и вынос ее за пределы Медицинской организации не допускается.

2.12. Прием пациента врачом осуществляется:

2.12.1. в день обращения

2.12.2. в соответствии с предварительной записью, осуществляемой дежурным администратором Медицинской организации очно или по телефону,

2.12.3. в соответствии с предварительной записью, осуществляемой через сайт Медицинской организации в сети Интернет или виджеты Медицинской организации.

2.13. Вопрос о необходимости экстренной консультации пациента врачом-специалистом решается лечащим врачом или уполномоченным представителем администрации Медицинской организации.

2.14. Время, отведенное на прием пациента врачом-специалистом, определено с учетом действующих расчетных нормативов и регламентов Медицинской организации.

2.15. При проведении врачами-специалистами совместных консультаций, в случае приема пациентов со сложной лечебно-диагностической ситуацией, в том числе на дому, при оказании врачом неотложной помощи время приема может быть смещено относительно запланированного.

2.16. Информацию о времени приема врачей, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам пациент может получить:

2.16.1. у дежурного администратора Медицинской организации в устной форме очно или по телефону,

2.16.2. с помощью информационных материалов, расположенных в холлах Медицинской организации,

2.16.3. на официальном сайте Медицинской организации в сети Интернет.

2.17. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется с привлечением службы скорой медицинской помощи. Ожидание пациентом приезда бригады скорой медицинской помощи должно осуществляться в кабинете врача, под наблюдением медицинской сестры.

3. Права и обязанности пациентов

- 3.1. Права и обязанности граждан в сфере охраны здоровья установлены ст.18-26 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
- 3.2. Права и обязанности лиц, застрахованных в системе ОМС, установлены ст.16 Федерального закон от 29.11.2010 N 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации».
- 3.3. Выдержки о правах и обязанностях пациентов, установленных федеральными законами, указанными в п.3.1 и п.3.2 размещаются на информационных стендах в холлах Медицинской организации и на официальном сайте Медицинской организации в сети Интернет.
- 3.4. Пациент обязан:
 - 3.4.1. соблюдать режим и регламент работы Медицинской организации,
 - 3.4.2. соблюдать правила внутреннего распорядка Медицинской организации,
 - 3.4.3. соблюдать правила поведения в общественных местах,
 - 3.4.4. соблюдать требования пожарной безопасности,
 - 3.4.5. соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим,
 - 3.4.6. выполнять предписания лечащего врача,
 - 3.4.7. сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи,
 - 3.4.8. соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности,
 - 3.4.9. оформлять в установленном порядке отказ от получения против своей воли информации о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращения,
 - 3.4.10. представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, наследственных и ранее перенесенных заболеваниях,
 - 3.4.11. проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам,
 - 3.4.12. бережно относиться к имуществу Медицинской организации,

- 3.4.13. немедленно сообщать дежурному персоналу об обнаруженных источниках возгорания и иных ситуациях, угрожающих общественной безопасности,
- 3.4.14. уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи,
- 3.4.15. уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с действующим Законодательством РФ,
- 3.4.16. соблюдать правило о запрете курения в Медицинской организации.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Медицинской организацией

- 4.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений регламентирован Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
- 4.2. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент или его законный представитель имеет право обратиться непосредственно к руководителю или уполномоченному представителю администрации Медицинской организации.
- 4.3. Обращение к руководителю или главному врачу Медицинской организации осуществляется в установленные дни и часы приема
- 4.4. Пациент или его законный представитель может направить письменное заявление руководителю или главному врачу Медицинской организации.
- 4.5. При личном обращении пациент или его законный представитель предъявляет документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия пациента или его законного представителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале обращений. В остальных случаях дается письменный ответ по существу вопросов, поставленных в обращении.
- 4.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

- 4.7. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию уполномоченного сотрудника Медицинской организации, пациенту или его законному представителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует переадресовать обращение.
- 4.8. Пациент или его законный представитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:
 - 4.8.1. наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество сотрудника Медицинской организации, либо должность сотрудника Медицинской организации,
 - 4.8.2. свои фамилию, имя, отчество (при наличии),
 - 4.8.3. почтовый адрес, по которому будет направлен ответ,
 - 4.8.4. уведомление о переадресации обращения,
 - 4.8.5. суть своего предложения, заявления или жалобы,
 - 4.8.6. ставит личную подпись и дату,
 - 4.8.7. прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии в случае необходимости.
- 4.9. Письменное обращение, поступившее в администрацию Медицинской организации, рассматривается в течение 15 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.
- 4.10. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Медицинской организации, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

- 5.1. Пациент имеет право получить в доступной для него форме, имеющуюся в Медицинской организации, информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о:
 - 5.1.1. результатах медицинского обследования,
 - 5.1.2. наличии заболевания,
 - 5.1.3. установленном диагнозе,
 - 5.1.4. прогнозе развития заболевания,
 - 5.1.5. методах оказания медицинской помощи и связанными с ними рисками
 - 5.1.6. возможных видах медицинских вмешательств и их последствиях,
 - 5.1.7. результатах оказания медицинской помощи.
- 5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту или его законному представителю лично лечащим врачом или другими сотрудниками Медицинской организации, принимающими

непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении пациента.

- 5.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация сообщается в деликатной форме пациенту или его законному представителю. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья соответствующая запись об этом делается в медицинской документации.
- 5.4. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.
- 5.5. Пациент имеет право на основании письменного запроса или в иной форме, установленной Приказом Минздрава России от 31.07.2020 N 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них» получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинской документации в 30 (тридцати) дневный срок с даты регистрации соответствующего запроса в Медицинской организации.
- 5.6. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется законному представителю, на основании документов подтверждающих его законное представительство.
- 5.7. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством РФ.

6. График работы Медицинской организации и ее должностных лиц

- 6.1. График работы Медицинской организации и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Медицинской организации в соответствии с нормами трудового права.
- 6.2. Режим работы Медицинской организации и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, рабочее время должностных лиц.
- 6.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы), график и режим работы устанавливаются и утверждаются уполномоченным сотрудником Медицинской организации.

- 6.4. Прием пациентов и их законных представителем руководителем, главным врачом, заместителем руководителя Медицинской организации осуществляются в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать у дежурного администратора в устной форме очно или по телефону, с помощью информационных материалов, расположенных в холлах Медицинской организации.

7. Информация о платных медицинских услугах

- 7.1. За медицинской помощью на платной основе может обратиться любой гражданин Российской Федерации старше 18 лет, иностранные граждане, граждане, являющиеся законными представителями несовершеннолетних, недееспособных или ограниченно дееспособных лиц в отношении подопечных лиц.
- 7.2. С пациентом в обязательном порядке заключается договор на оказание платных медицинских услуг. Для заключения договора пациенту необходимо предоставить паспорт или другой документ, удостоверяющий личность. Для законных представителей несовершеннолетних лиц необходимо предоставить свидетельство о рождении ребенка, документы, подтверждающие опеку или попечительство. Для законных представителей недееспособных или ограниченно дееспособных лиц необходимо предоставить документы, подтверждающие законное представительство.
- 7.3. Все услуги на платной основе предоставляются в соответствии с действующей Лицензией Медицинской организации.
- 7.4. Стоимость услуг определяется действующим на момент обращения в Медицинскую организацию Прейскурантом.
- 7.5. Ознакомиться с ценами на платные медицинские услуги можно:
- 7.5.1. у дежурного администратора Медицинской организации очно или по телефону,
 - 7.5.2. на официальном сайте Медицинской организации в сети Интернет.
- 7.6. Диагностические лабораторные и инструментальные исследования проводятся по предварительной записи или в день обращения в соответствии с графиком работы при наличии соответствующей возможности в порядке живой очереди.
- 7.7. Оплата медицинских услуг производится Пациентом или его законным представителем в полном объеме в день оказания услуги путем перечисления стоимости услуги:
- 7.7.1. внесением наличных средств в кассу Медицинской организации,

- 7.7.2. безналичной оплатой с использованием инструментов эквайринга Медицинской организации,
- 7.7.3. безналичной оплатой с использованием инструментов интернет-эквайринга через сайт Медицинской организации в сети Интернет или иные виджеты Медицинской организации.