

# **Правила внутреннего распорядка для лиц, обратившихся за медицинской помощью в ООО «Байкальский Медицинский Легион»**

## **1. Общие положения**

1. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее – Правила) ООО «Байкальский Медицинский Легион» (далее – Центр) являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством РФ в сфере здравоохранения, поведение пациента в Центре, его права и обязанности, а также иные вопросы, возникающие между пациентом или его представителем и Центром.
2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача Центра.
3. Настоящие Правила разработаны в целях реализации прав пациентов, предусмотренных законом для наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту медицинской помощи надлежащего объема и качества и обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Центр.
4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
  - порядок обращения пациента в Центр;
  - права и обязанности пациента;
  - порядок разрешения конфликтных ситуаций между Центром и пациентом;
  - порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
  - график работы Центра и его должностных лиц;
  - информацию о порядке оказания платных медицинских услуг;
5. Правила внутреннего распорядка размещены на официальном сайте Центра.

## **2. Порядок обращения пациентов в Центр**

1. В Центре оказывается амбулаторная медицинская помощь в соответствии с имеющейся Лицензией (№ ЛО41-01108-38/00288131 от 24.12.2020).
2. Медицинская помощь населению осуществляется в Центре ежедневно с вторника по субботу с 10.00 до 17.00 (обед 13.00 до 14.00) по предварительной записи.

3. При посещении Центра пациенту следует обратиться к администратору и предоставить документ, удостоверяющий личность (паспорт). При первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного (форма №025/у). Медицинская карта пациента является собственностью Центра и хранится в регистратуре или у лечащего врача.

4. Приём врачом-специалистом осуществляется по предварительной записи. Время приема может быть изменено при отсутствии врача-специалиста (по болезни).

5. Информацию о времени приёма врачей-специалистов, о времени и месте приёма населения главным врачом, пациент может получить у администратора Центра в устной форме, из информационных стендов, расположенных в фойе Центра, а также через Интернет на официальном сайте ООО «Байкальский Медицинский Легион».

6. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не могут разрешить врачи Центра, пациенту дается рекомендация о необходимости обращения на консультацию в специализированные учреждения здравоохранения.

### **3. Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации №323-ФЗ, 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»**

#### **1. При обращении за медицинской помощью и её получении пациент имеет право на:**

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчества, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в Центре в условиях, соответствующих гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- выбор своего лечащего врача;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное и информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам Центра, а также к должностным лицам государственных органов или суд;
- сохранение медицинскими работниками врачебной тайны о факте обращения пациента за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- получение в доступной форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемой диагностики и лечении, а также на выбор лиц, которым эта информация может быть передана

## **2. Пациент обязан:**

- соблюдать режим работы Центра;
- соблюдать Правила внутреннего распорядка Центра для потребителей услуг;
- соблюдать правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемический режим, установленный в Центре;
- соблюдать установленный в Центре регламент работы, выполнять предписания лечащего врача;
- сотрудничать с медицинским персоналом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- предоставлять лицам, оказывающим медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность;
- бережно относиться к имуществу Центра;

- при обнаружении источника пожара или иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщит об этом персоналу.
- При входе в центр пациент обязан надеть бахилы, снять верхнюю одежду.
- За день до посещения центра пациент обязан подтвердить запись на прием.
- Пациентам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, может быть отказано в приеме.
- Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством
- Запрещено проносить в центр 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;
- Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации центра.

**4. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Центром и пациентом определен в соответствии с Федеральным законом РФ №323-ФЗ от 21.11.2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Федеральным законом РФ №59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»**

1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право обратиться непосредственно или в письменном виде к Главному врачу Центра.
2. При личном обращении гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание обращения заносится в журнал обращений граждан. Если изложенные в устном обращении обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на него может быть дан устно в ходе приёма, о чём делается запись в журнале обращений, в остальных случаях ответ даётся письменно, по существу заявленных в обращении претензий.
3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в течение 30 дней в соответствии с порядком, установленным Федеральным законом.
4. Гражданин в своём письменном обращении должен указать либо наименование организации, в которую направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также

свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, суть претензий, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5. В случае необходимости, в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы или их копии.

6. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Центра, направляется по адресу, указанному в обращении.

7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

## **5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.**

1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом Центра. Она должна содержать сведения о диагнозе, прогнозе, методах лечения и возможных осложнениях.

2. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья в медицинской карте делается соответствующая запись.

3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

## **6. График работы Центра и его должностных лиц**

1. График работы Центра и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка с учетом положений, установленных Трудовым кодексом РФ.

2. Режим работы Центра определяет время начала и окончания рабочего дня, рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, а также рабочее время должностных лиц.

3. Приём населения главным врачом или лицом, его заменяющим осуществляется в установленные часы приёма. Информацию о часах приёма можно узнать на информационном стенде и сайте Центра.

4. График и режим работы Центра утверждаются главным врачом.

## **7. Информация о порядке оказания платных медицинских услуг**

1. В Центре проводится оказание платных медицинских услуг за наличный и безналичный расчеты на основании заключения двустороннего договора в соответствии с приказами Центра.

2. Ознакомиться с предоставляемыми медицинскими услугами можно на стенде Центра и на его сайте.

## **8. Заключительные положения**

1. Настоящие правила обладают одинаковой юридической силой для всех лиц, пользующихся услугами Центра.
2. Сотрудники Центра, а также пациенты или их законные представители несут равные обязательства по соблюдению Правил внутреннего распорядка.