«УТВЕРЖДАЮ»
Директор ООО «ЛабОст»
_____О.М.Москаленко
«23» июля 2018 г.

# ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ООО «ЛабОст»

## Глава 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «ЛабОст» (далее – Правила) – являются организационно-правовым документом, определяющим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения порядок обращения пациента, права и обязанности пациента, правила поведения, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации и распространяющий свое действие на всех пациентов обращающихся за медицинской помощью.

Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями руководителя, распоряжениями руководителей структурных подразделений и иными локальными нормативными актами.

Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ООО «ЛабОст», 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 для пациентов включают:

1.2.1. порядок обращения пациента;

1.2.2. права и обязанности пациента;

1.2.3. порядок разрешения конфликтных ситуаций;

1.2.4. порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

1.2.5. порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

1.2.6. порядок ознакомления с медицинской документации пациента или его законного представителя;

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

## Глава 2 ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

2.1. В учреждении оказываются амбулаторная медицинская помощь.

2.2. Для получения амбулаторной медицинской помощи Пациент обращается в регистратуру учреждения. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт), СНИЛС. В регистратуре, при первичном обращении на пациента заводится электронная медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие 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, номер СНИЛС, сведения о трудовой деятельности.

Медицинская карта пациента является собственностью ООО «ЛабОст» и хранится в регистратуре.
Медицинская карта на руки пациенту не выдается.
2.3. Пациент обслуживается в регистратуре в порядке живой очереди, за исключением: ветеранов войны, членов семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий, участников ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской атомной электростанции, граждан, получивших или перенесших лучевую болезнь, другие заболевания, и инвалидов вследствие Чернобыльской катастрофы. Данная категория пациентов обслуживается вне очереди. Объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента при оказании амбулаторно-поликлинической помощи определяется лечащим врачом.
Время, отведенное на прием больного в амбулаторно-поликлиническом учреждении, определено действующими расчетными нормативами. В регистратуре пациенту назначается время приёма. Поэтому время ожидания приема сокращается до минимума, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому пациенту или гражданину льготной категории, о чем пациенты, ожидающие приема, предупреждаются персоналом поликлиники.
2.4. Осуществляется предварительная запись пациентов по телефонам 52-00-10, 52-00-72. 8-800-555-2974, а так же через официальный сайт.
2.5. Приём пациентов ведётся по адресу: г. Благовещенск, пер.Св.Иннокентия, д.5

| | | |
|---|---|---|
| Время работы медицинского центра | Понедельник – Пятница | - с 08.00 до 20.00 |
| | Суббота | - с 08.00 до 16.00 |
| | Воскресенье | - с 08.00 до 14.00 |

2.6. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в регистратуре медицинского центра либо на официальном сайте ООО «ЛабОст».
2.7. В день приема перед посещением врача, пациент обязан оформить амбулаторную карту в регистратуре с предъявлением документа, удостоверяющего личность (паспорта), СНИЛС.

## Глава 3. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА ПАЦИЕНТОВ

3.1. Приём больных врачами медицинского центра проводится согласно графику.

**При обращении за медицинской помощью в медицинский центр пациент обязан:**

- соблюдать режим работы медицинского учреждения; требования пожарной безопасности; санитарно-противоэпидемический режим;
- при посещении диагностических и лечебных кабинетов пользоваться бахилами;
- выполнять назначения лечащего врача;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- оформлять в установленном порядке информированное добровольное согласие на оказание медицинской помощи;
- оформлять отказ или согласие на проведение медицинского вмешательства;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, доброжелательно и вежливо – к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу медицинского центра;
- при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом дежурному администратору, медицинскому персоналу.

**В помещениях медицинского учреждения запрещается:**

- находиться в верхней одежде;
- ставить детей на подоконники, пеленальные столы, стулья и банкетки;
- громко разговаривать, шуметь;
- пользоваться сотовым телефоном во время приема у врача;
- курить в зданиях и помещениях медицинского центра;

- распивать спиртные напитки, употреблять наркотические и токсические средства;
- появляться в состоянии алкогольного и наркотического опьянения (за исключением случаев, когда пациент нуждается в оказании экстренной и неотложной медицинской помощи).

3.2. При необходимости получения выписок, заключений, результатов обследований пациент обращается в регистратуру медицинского центра.
Предварительная запись пациента на прием к врачу осуществляется посредством:
- непосредственно в регистратуре;
- через контактный центр по телефону 52-00-10, 52-00-72
- на сайте ООО «ЛабОст»

**Запись пациента на амбулаторный приём** осуществляется при наличии:

1. документа, удостоверяющего личность (паспорт, свидетельство о рождении)
2. страхового медицинского полиса (при оказании медицинской помощи в рамках территориальной программы обязательного медицинского страхования)
3. страхового номера индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе персонифицированного учета Пенсионного фонда России (СНИЛС)
4. **Информацию**

- о времени приема врачей всех специальностей с указанием часов приема и номеров кабинетов,
- о правилах вызова врача на дом,
- о порядке предварительной записи на прием к врачам,
- о времени и месте приема пациентов руководителем

**пациент может получить** в регистратуре в устной форме, на информационных стендах, на интернет сайте.

**При амбулаторном лечении (обследовании)** пациент *обязан*:

- являться на прием к врачу в назначенные дни и часы;
- соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом,
- информировать сотрудников регистратуры заблаговременно о невозможности явится на прием в указанное время.

**Вне очереди принимаются:**

- Герои Советского Союза
- герои РФ и полные Кавалеры ордена Славы
- Герои Социалистического Труда и полные Кавалеры ордена Трудовой Славы; инвалиды войны
- участники Великой Отечественной войны
- ветераны и инвалиды боевых действий
- лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»
- бывшие несовершеннолетние узники фашизма
- почетные доноры

**Порядок приёма пациентов, направленных на обследование и консультацию из других лечебных учреждений,** регламентируется договором между ООО «ЛабОст» и этими ЛПУ.
**В случае необходимости направления на консультацию или госпитализацию в другие лечебные учреждения** пациенту выдаётся направление установленного образца.

3.3. Информацию о времени приема врачей всех специальностей во все дни недели с указанием часов приема и номеров кабинетов, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения руководителем и его заместителями, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов.

## Глава 4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Федеральным Законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об охране здоровья граждан в Российской Федерации».

**4.1. При обращении за медицинской помощью и ее 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, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

• обследование, лечение, в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

• облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

• перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии другого врача не чаще одного раза в год;

• обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;

• добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

• отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

• обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;

• сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

• получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

**4.2. Пациент обязан:**

• соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов;

• бережно относиться к имуществу учреждения;

• уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

• уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;

• представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

• выполнять медицинские предписания;

• сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

• соблюдать санитарно-гигиенические нормы: вход на отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе;

• соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях, курить только в специально отведенных для курения местах.

## Глава 5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ОБЩЕСТВОМ И ПАЦИЕНТОМ

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ.

5.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководителю или дежурному администратору или обратиться к администрации в письменном виде.

5.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. 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 по существу поставленных в обращении вопросов.

5.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

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

5.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.7. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

5.8. Ответ на письменное обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

## Глава 6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТОВ

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, или должностными лицами больницы. 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.

6.2. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

6.3. В случае отказа родственников пациента от получения информации о состоянии здоровья ребенка делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

## Глава 7. Порядок ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента

7.1 Настоящий Порядок устанавливает правила ознакомления пациента либо его законного представителя с оригиналами медицинской документации, отражающей состояние здоровья пациента и находящейся в медицинском центре «Абсолют» ООО «ЛабОст».

7.2 Основаниями для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией является поступление в медицинскую организацию от пациента либо его законного представителя письменного запроса о предоставлении медицинской документации для ознакомления

Письменный запрос содержит следующие сведения:

а) фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;

б) фамилия, имя и отчество (при наличии) законного представителя пациента;

в) место жительства (пребывания) пациента;

г) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;

д) реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя пациента (при наличии);

е) реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (при наличии);

ж) период оказания пациенту медицинской помощи в медицинской организации, за который пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией;

з) почтовый адрес для направления письменного ответа;

и) номер контактного телефона (при наличии).

7.3 Рассмотрение письменных запросов осуществляется руководителем медицинской организации или уполномоченным заместителем руководителя медицинской организации. Ознакомление пациента либо его законного представителя с медицинской документацией осуществляется в кабинете № 102 по адресу г.Благовещенск, пер.Св.Иннокентия, д.5

7.4 Перед передачей пациенту или его законному представителю для ознакомления оригинала медицинской документации обеспечивается сохранение копии медицинской документации на бумажном носителе.

7.5 До сведения пациента либо его законного представителя (при наличии) в устной форме доводится информация о необходимости аккуратного и бережного обращения с предоставленной для ознакомления медицинской документацией.

График работы помещения для ознакомления с медицинской документацией: еженедельно с понедельника по пятницу с 15-00 до 18-00

7.6 В помещении для ознакомления с медицинской документацией ведутся следующие учетные документы:

а) журнал предварительной записи посещений помещения для ознакомления с медицинской документацией (далее - журнал предварительной записи);

б) журнал учета работы помещения для ознакомления с медицинской документацией (далее - журнал учета работы помещения).

В журнал предварительной записи вносятся следующие сведения:

а) фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;

б) число, месяц, год рождения пациента;

в) место жительства (пребывания) пациента;

г) дата регистрации письменного запроса пациента либо его законного представителя;

д) период оказания пациенту медицинской помощи в медицинской организации, за который пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией;

е) предварительные дата и время посещения пациентом либо его законным представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией.

В журнал учета работы помещения вносятся следующие сведения:

а) дата и время посещения пациентом либо его законным представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией;

б) время выдачи медицинской документации на руки пациенту либо его законному представителю и ее возврата;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) пациента либо его законного представителя, получившего на руки медицинскую документацию;

г) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента либо его законного представителя (сведения заполняются на основании документа, удостоверяющего личность пациента либо его законного представителя);

д) реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (сведения заполняются на основании документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента);

е) фамилия, имя, отчество (при наличии) лечащего врача или другого медицинского работника, принимающего непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении пациента;

ж) вид выданной на руки пациенту либо его законному представителю медицинской документации;

з) личная подпись пациента либо его законного представителя об ознакомлении с медицинской документацией.

7.7 Предварительные дата и время посещения пациентом либо его законным представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией, устанавливаются с учетом графика работы помещения для ознакомления с медицинской документацией и числа поступивших письменных запросов.

Максимальный срок ожидания пациентом либо его законным представителем посещения кабинета для ознакомления с медицинской документацией с момента регистрации в медицинской организации письменного запроса не должен превышать сроков, установленных требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации.

## Глава 8. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

8.1. Порядок выдачи выписок из медицинской документации, регламентировано действующим законодательством.

## Глава 9. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРЕЧНЕ ВИДОВ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДКЕ ИХ ОКАЗАНИЯ

9.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются Положением об оказании платных услуг, а так же законодательством Российской Федерации.

9.2. Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг.

9.3. Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению поликлиникой, а также порядок и условия их предоставления населению размещены:

- на стенде
- на сайте.

## Глава 10. ВРЕМЯ РАБОТЫ МЕДИЦИНСКОГО ЦЕНТРА И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

10.1. Режим работы медицинского центра

| | |
|---|---|
| с Понедельника по Пятницу | - с 08.00 до 20.00 |
| Суббота | - с 08.00 до 16.00 |
| Воскресенье | - с 08.00 до 14.00 |

10.2. По вопросам организации медицинской помощи в учреждении можно обращаться:
- медицинскому директору ежедневно с понедельника по пятницу с 13.00 до 17.00