



« Утверждаю»

Директор ООО «СОЛНЕЧНЫЙ ЛУЧ»

Л.Е. Новокщёнова

« 11 » января 2021 года

Правила внутреннего распорядка ООО «СОЛНЕЧНЫЙ ЛУЧ» для пациентов

I. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка ООО «СОЛНЕЧНЫЙ ЛУЧ» для пациентов (далее по тексту – «Правила») являются локальным актом ООО «СОЛНЕЧНЫЙ ЛУЧ», регламентирующим в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, права, обязанности и правила поведения Пациента во время нахождения в ООО «СОЛНЕЧНЫЙ ЛУЧ» (далее по тексту «Медицинская организация»), а также иные правоотношения, возникающие между Пациентом (его представителем) и Медицинской организацией.

1.2. Настоящие правила разработаны в целях реализации предусмотренных законодательством РФ прав Пациента, создания наиболее благоприятных возможностей для оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества и обязательны для Пациентов и сотрудников ООО «СОЛНЕЧНЫЙ ЛУЧ», а также иных лиц, обратившихся в Медицинскую организацию.

1.3. Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения Пациента в ООО «СОЛНЕЧНЫЙ ЛУЧ»;
- права и обязанности Пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Медицинской организацией и Пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья;
- порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность;

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде Медицинской организации в доступном для пациентов месте, а также на сайте ООО «СОЛНЕЧНЫЙ ЛУЧ».

II. Порядок обращения Пациентов в медицинский центр

2.1. ООО «СОЛНЕЧНЫЙ ЛУЧ» оказывает первичную медико-санитарную помощь. Медицинская помощь в условиях учреждения оказывается всем, независимо от места жительства. Медицинская помощь на дому оказывается:

- врачом-терапевтом - жителям Московского района г. Рязани;
- врачом-оториноларингологом - в пределах административных границ города;
- врачом-педиатром – в 30км от административных границ города.

Заявка на оказание медицинской помощи на дому передаётся непосредственно в регистратуру ООО «СОЛНЕЧНЫЙ ЛУЧ», либо по телефону регистратуры, либо он-лайн на сайте ООО «СОЛНЕЧНЫЙ ЛУЧ» - солнечныйлуч-р.рф

2.2. Скорая медицинская помощь при состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни и здоровью гражданина), оказывается службой скорой медицинской помощи (по телефону 03) или в травмпункте.

2.3. Оказание медицинских услуг осуществляется на основании договора на оказание платных медицинских услуг ООО «СОЛНЕЧНЫЙ ЛУЧ».

2.4. Оказание медицинских услуг производится по предварительной записи. Организация предварительной записи пациентов на приём к врачу осуществляется через регистратуру при непосредственном обращении, либо по телефону регистратуры (4912) 20-21-30, 35-68-21, 99-19-03 (8-903-839-19-03). либо он-лайн на сайте ООО «СОЛНЕЧНЫЙ ЛУЧ» - солнечныйлуч-р.рф

медицинское вмешательство, согласия на обработку персональных данных), оплаты медицинских услуг. Медицинские услуги предоставляются по предоплате согласно прейскуранту.

В указанное время Пациент должен явиться на приём в кабинет врача для получения медицинской услуги.

В случае опоздания Пациента на пятнадцать минут и более Пациент может быть принят по согласию врача в конце его рабочего дня или в освободившийся интервал времени между приёмами других пациентов. Приём у кардиолога, невролога, гастроэнтеролога, нефролога, логопеда, психолога и др. специалистов, длящийся 30 минут, уменьшается на время опоздания с сохранением оплаты за полный приём.

Занятия у логопеда и психолога проводятся после предоплаты. Оплата за пропущенные занятия переносится на следующее, только при предоставлении справки о болезни Пациента.

Запись на медицинские исследования продолжительностью более 60 минут проводится после предоплаты.

В случае невозможности явки Пациент обязуется заблаговременно (не менее чем за сутки) уведомить регистратуру ООО «СОЛНЕЧНЫЙ ЛУЧ» о своей неявке.

В случае неявки на прием (исследование) более трех раз без предупреждения происходит автоматическая блокировка записи на прием (исследование).

2.6. С информацией о перечне и стоимости медицинских услуг, расписании приёма врачей всех специальностей, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на приём к врачу, о времени и месте приёма населения администрацией ООО «СОЛНЕЧНЫЙ ЛУЧ» Пациент может ознакомиться на информационном стенде в холле Медицинской организации, на сайте ООО «СОЛНЕЧНЫЙ ЛУЧ» и в регистратуре в устной форме.

2.7. При первичном обращении в Медицинскую организацию на пациента в регистратуре заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся сведения о пациенте:

- фамилия, имя, отчество (полностью);
- пол;
- дата рождения (число, месяц, год);
- адрес регистрации или места жительства;
- контактный телефон.

Медицинская карта пациента является собственностью ООО «СОЛНЕЧНЫЙ ЛУЧ» и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдаётся, а переносится в кабинет медицинским регистратором. По результатам оказанной медицинской услуги Пациент вправе получить «Консультационное заключение».

III. Права и обязанности пациента.

3.1. При обращении за медицинской помощью в ООО «СОЛНЕЧНЫЙ ЛУЧ» и её получении пациент имеет право на:

- выбор врача;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации лечащего врача и других лиц, принимающих участие в оказании ему медицинской помощи;
- профилактику, диагностику и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с действующим законодательством;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

3.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;

- уважительно относится к врачам и иным сотрудникам ООО «СОЛНЕЧНЫЙ ЛУЧ», проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность;
- предоставлять 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 предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать правила внутреннего распорядка ООО «СОЛНЕЧНЫЙ ЛУЧ» для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать санитарно-противоэпидемический режим (входить в кабинет врача в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- бережно относиться к имуществу Медицинской организации;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских организациях;
- обеспечивать полную и своевременную предоплату медицинских услуг;
- своевременно информировать администратора Медицинской организации об изменении своих персональных данных.

3.3. В период нахождения в ООО «СОЛНЕЧНЫЙ ЛУЧ» пациенту запрещается:

- иметь при себе предметы и средства, представляющие угрозу для окружающих;
- находиться в служебных помещениях ООО «СОЛНЕЧНЫЙ ЛУЧ» без разрешения сотрудников клиники;
- шуметь, громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону;
- выносить из помещения Медицинской организации имущество и документы, полученные для ознакомления, без разрешения сотрудников клиники;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов и из папок ООО «СОЛНЕЧНЫЙ ЛУЧ»;
- размещать в помещении Медицинской организации объявления без разрешения администрации;
- проводить фото- и видеосъемку без предварительного согласования с администрацией ООО «СОЛНЕЧНЫЙ ЛУЧ»;
- находиться в кабинете врача в верхней одежде и грязной обуви;
- приходить на приём к врачу в алкогольном, наркотическом или ином токсическом опьянении.

3.4. Согласно ст. 70 Федерального Закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний врача или правил внутреннего распорядка лечебно-профилактического учреждения, в случаях некорректного поведения пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, повторного срыва приёма, отказа от предоплаты полной стоимости медицинской услуги.

IV. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между ООО «СОЛНЕЧНЫЙ ЛУЧ» и Пациентом

4.1. В случае нарушения прав, Пациент (его законный представитель) может обратиться с претензией (жалобой) непосредственно к администрации Медицинской организации.

4.2. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий 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 приёма, о чём делается запись в карточке личного приёма гражданина. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

4.4. 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.

4.5. Письменное обращение, поступившее в администрацию, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном действующим законодательством.

4.6. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию клиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

V. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется лично Пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами ООО «СОЛНЕЧНЫЙ ЛУЧ». 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 о состоянии здоровья Пациента может быть предоставлена лицам, указанным Пациентом в письменной форме в установленном порядке.

5.3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

5.4. В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

5.6. Медицинская карта амбулаторного больного, оформляемая при обращении пациента в ООО «СОЛНЕЧНЫЙ ЛУЧ», является документацией ООО «СОЛНЕЧНЫЙ ЛУЧ». Пациент имеет право знакомиться с медицинской картой, отражающей состояние его здоровья в присутствии представителя Медицинской организации и получать консультации по ней у других специалистов. По письменному заявлению Пациента ему предоставляется копия медицинской карты либо выписка из неё, отражающая состояние его здоровья в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента обращения в Медицинскую организацию с указанным заявлением.

Передача первичной медицинской документации на руки пациентам не допускается.

VI. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность

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

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

6.3. Полученные Пациентом листки нетрудоспособности и справки заверяются печатями установленного образца в кабинете выписки листков нетрудоспособности ООО «СОЛНЕЧНЫЙ ЛУЧ».

Лица, нарушившие данные правила, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.