

Утверждено

Директор ООО ИН ПРОМ МЕД

Мартынов А.Е.



# Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг

## I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», иными нормативными актами (далее — Правила) Общества с ограниченной ответственностью «ИН ПРОМ МЕД» (далее — ООО «ИН ПРОМ МЕД») — это регламент, определяющий порядок обращения пациента в ООО «ИН ПРОМ МЕД», права и обязанности пациента, правила поведения в ООО «ИН ПРОМ МЕД» и распространяющий своё действие на всех пациентов, обращающихся за медицинской помощью. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ООО «ИН ПРОМ МЕД», разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества.

2. Правила внутреннего распорядка ООО «ИН ПРОМ МЕД» для пациентов включают:

порядок обращения пациента в ООО «ИН ПРОМ МЕД»;

права и обязанности пациента;

порядок разрешения конфликтных ситуаций между ООО «ИН ПРОМ МЕД» и пациентом;

порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

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

время работы ООО «ИН ПРОМ МЕД» и его должностных лиц;

информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;

другие сведения, имеющие существенное значение для реализации прав пациента (с учетом специфики организации, в которой пациент получает консультативную, диагностическую или лечебную помощь).

3. Правила внутреннего распорядка ООО «ИН ПРОМ МЕД» обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в данной организации. С правилами внутреннего распорядка пациенты знакомятся устно.

4. Правила внутреннего распорядка ООО «ИН ПРОМ МЕД» для пациентов находятся в доступном для ознакомления с ними месте — в регистратуре ООО «ИН ПРОМ МЕД».

### **III. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В ООО «ИН ПРОМ МЕД»**

1. Оказание медицинских услуг в ООО «ИН ПРОМ МЕД» осуществляется на основании договора о предоставлении платных медицинских услуг.

2. Медицинская помощь в ООО «ИН ПРОМ МЕД» осуществляется на основании предварительной записи. Организация предварительной записи пациентов на приём к врачу осуществляется в регистратуре, как при их непосредственном обращении, так и по телефону. Так же возможно оказание медицинских услуг Пациентам в порядке живой очереди

В случае невозможности явки Пациент обязуется уведомить заблаговременно регистратуру о своей неявке.

3. Информацию о перечне медицинских услуг; стоимости медицинских услуг; времени приёма врачей всех специальностей во все дни недели, с указанием часов приёма и номеров кабинетов; о порядке предварительной записи на приём к врачам; о времени и месте приёма пациентов директором- главным врачом пациент может получить на сайте, по телефону, в регистратуре в устной форме и наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холле ООО «ИН ПРОМ МЕД».

4. При первичном обращении в ООО «ИН ПРОМ МЕД» оформляются следующие документы:

1) медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте:

- фамилия, имя, отчество (полностью);
- пол;
- дата рождения (число, месяц, год);
- адрес фактического места жительства или адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт, регистрационное свидетельство);
- контактный номер телефона;

2) Оформляется информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство по утверждённой форме, согласие потребителя (заказчика) на обработку персональных данных по утверждённой форме.

3) Оформляется договор на оказание платных медицинских услуг по утверждённой форме.

Оформление вышеуказанных документов является основанием для оказания медицинских услуг пациентам.

4) Оплата услуг производится по наличному, безналичному расчету. В виде оплаты по факту оказания услуг, аванса, предоплаты, возможны скидки. Все медицинские услуги оказываются на платной основе. В рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи ООО «ИН ПРОМ МЕД» не работает.

5. ООО «ИН ПРОМ МЕД» вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в случае хулиганского поведения пациента, поведения пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала ООО «ИН ПРОМ МЕД», либо имуществу ООО «ИН ПРОМ МЕД», при невыполнении пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящими правилами и договором, если таковое может привести к некачественному выполнению медицинской услуги, в случае отказа врачей-специалистов ООО «ИН ПРОМ МЕД» от оказания медицинской помощи данному пациенту и невозможности предоставления иного врача-специалиста.

6. В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться в администрацию ООО «ИН ПРОМ МЕД» согласно раздела V настоящего положения, по графику приёма должностными лицами ООО «ИН ПРОМ МЕД» граждан, утверждённому директором.

### **III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

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

выбор врача и выбор медицинской организации;

профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

получение консультаций врачей-специалистов;

облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего 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, причинённого здоровью при оказании ему медицинской помощи;

2. Пациент обязан:

принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

своевременно обращаться за медицинской помощью;

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

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

выполнять медицинские предписания;

сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

соблюдать правила внутреннего распорядка организации, бережно относиться к имуществу организации .

3. На территории ООО «ИН ПРОМ МЕД» запрещено курение.

#### **IV. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ООО «ИН ПРОМ МЕД» И ПАЦИЕНТОМ**

1. К числу наиболее типичных конфликтных ситуаций в сфере медицинской помощи относятся: оказание пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических), нарушение норм медицинской этики со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.

2. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с устной жалобой непосредственно к руководителю- к главному врачу ООО «ИН ПРОМ МЕД», в случае неудовлетворения претензии в течение 3 дней пациент имеет право обратиться с претензией в письменном виде.

3. Письменная претензия подаётся в следующем порядке: первый экземпляр — директору, а второй экземпляр остаётся на руках у лица, подающего претензию. При этом следует получить подпись директора с указанием входящего номера либо подпись главного врача с указанием даты (в случае неотложной ситуации

— времени подачи претензии) и подписи лица, принявшего претензию. Претензия должна содержать конкретную информацию, вопросы и чётко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учёбы), номера телефона. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.

4. Ответ пациенту на претензию предоставляется в письменном виде в течение 10 дней с момента подачи жалобы.

5. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в органы государственной власти, осуществляющие контроль за деятельностью организаций или суд в порядке, установленном действующим законодательством.

6. Оспаривание качества оказанных услуг Заказчик осуществляет путём проведения согласованной с Исполнителем независимой экспертизы.

## **V. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА**

1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики форме, лечащим врачом или иными должностными лицами ООО «ИН ПРОМ МЕД». 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 проведённого лечения и возможных осложнениях.

2. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент в письменной форме дал разрешение о предоставлении таковых сведений членам его семьи.

3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья не способных принять осознанное решение, — супругу(ге), а при его (её) отсутствии — близким родственникам.

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

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

6. Медицинская документация, оформляемая при обращении пациента в ООО «ИН ПРОМ МЕД» является собственностью общества. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской

документацией, отражающей состояние его здоровья, в специально отведённом для этого месте в присутствии представителя ООО «ИН ПРОМ МЕД», получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья. Выдача копий и ознакомление организовывается на основании письменного заявления, согласованного директором либо главным врачом.

Не допускается передача первичной медицинской документации на руки пациентам.

#### **VI. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ**

1. Выдача справок о прохождении амбулаторного лечения в ООО " ИН ПРОМ МЕД " осуществляется после письменного заявления пациента или по письменному запросу государственных органов на имя главного врача.

2. Выдача выписок из медицинской документации осуществляется в соответствии с действующим законодательством

#### **VII. ВРЕМЯ РАБОТЫ ООО «ИН ПРОМ МЕД» И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ**

1. Время работы ООО «ИН ПРОМ МЕД» и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка организации с учётом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

2. Режим работы ООО «ИН ПРОМ МЕД» и его 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, а также рабочее время должностных лиц.

3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала ООО «ИН ПРОМ МЕД» (график работы — сменности) устанавливаются руководителем организации в соответствии с должностными инструкциями персонала организации .

4. График и режим работы ООО «ИН ПРОМ МЕД» утверждаются директором, исходя из производственной необходимости и полноты обеспеченности кадрами.

7. Информация о времени работы ООО «ИН ПРОМ МЕД», его должностных лиц, врачей-специалистов находится на сайте, информационных стендах и в регистратуре ООО «ИН ПРОМ МЕД».

