Правила внутреннего распорядка для потребителей
услуг (далее пациентов)

Общество с ограниченной ответственностью
«ОСМЕД» (ООО «ОСМ»)

1. Общие положения

Настоящие правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.112011 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и устанавливают правила поведения пациентов в Общество с ограниченной ответственностью «ОСМЕД» (далее ООО «ОСМ»), включая все ее структурные подразделения.

В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.

1. Правила поведения для пациентов, а также иных посетителей ООО «ОСМ» включают:

- порядок обращения в ООО «ОСМ»;
- права и обязанности пациента, а также иных посетителей ООО «ОСМ»;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между ООО «ОСМ» и пациентом, а также иными посетителями;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы ООО «ОСМ» и ее должностных лиц;

2. Настоящие правила поведения обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в ООО «ОСМ», а также иных посетителей.

3. Настоящие правила поведения для пациентов, а также иных посетителей ООО «ОСМ» должны находиться в доступном месте (на информационном стенде), на видном месте.

П. Порядок обращения пациентов в ООО «ОСМ»

1. В целях профилактики заболеваний, современной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане закрепляются за государственными организациями здравоохранения по месту постоянного жительства.

2. В целях профилактики заболеваний, современной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане на добровольной основе имеют право обратиться в ООО «ОСМ».

3. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону: со стационарного телефона 03 – круглосуточно, с мобильного телефона 112 – круглосуточно.

4. Медицинская помощь населению в ООО «ОСМ» осуществляется:

- в будние дни с 9-00 до 20-00, в субботу с 10-00 до 18-00, в воскресенье с 11-00 до 17-00;
- в праздничные дни по графику утвержденному генеральным директором накануне.

4. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент или его законный представитель должен обращаться в регистратуру ООО «ОСМ» или записаться на прием по телефону клиники (812) 416-09-70, либо через электронную запись на сайте os-med.ru. При первичном или повторном обращении в регистратуру ООО «ОСМ» пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт). При первичном обращении на пациента заводится 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, серия и номер паспорта.

5. Медицинская карта пациента является собственностью ООО «ОСМ» и должна храниться в архиве. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из ООО «ОСМ».
6. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство и согласия гражданина на обработку персональных данных.
7. Организация предварительной записи на прием к врачам — специалистам в ООО «ОСМ» осуществляется непосредственно через регистратуру, по телефонному звонку либо самостоятельно через электронную запись на сайте. Острые больные и больные, нуждающиеся в неотложной медицинской помощи, принимаются врачами специалистами безотлагательно при обращении в ООО «ОСМ» в рабочие часы.
8. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема граждан генеральным директором и главным врачом, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холле ООО «ОСМ».
9. В день приема перед посещением врача пациент или его законный представитель обязан явится на прием за 15 (пятнадцать) минут до назначенного времени записи с целью оформления медицинской документации.
10. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных.
11. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется по направлению врача, с привлечением сил и средств городской скорой медицинской помощи.

Ш. Права и обязанности пациентов и иных посетителей ООО «ОСМ»

Права и обязанности пациентов установлены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (глава 4).

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

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиями;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации (ее структурного подразделения) при согласии другого врача;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотрительных 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 в соответствии с Порядком обращения граждан с жалобами и обращениями;
- 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.

2. Пациент и сопровождающие его посетители обязаны:

- соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, а также иных посетителей ООО «ОСМ»;
- бережно относиться к имуществу ООО «ОСМ»;
- 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 с законодательством РФ;
- предоставлять медицинскому работнику, оказывающему ему 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 в ООО «ОСМ» в сменной обуви или бахилах, использовать средства индивидуальной защиты (маску), верхнюю одежду оставлять в гардеробе. Соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

3. Посетители ООО «ОСМ» не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей ООО «ОСМ». Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме, является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ. При этом ООО «ОСМ» (её работники) вправе осуществлять (производить) фото- и киносъёмку, звуко- и видеозапись посетителей ООО «ОСМ» и использовать полученные материалы в качестве доказательства. Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители ООО «ОСМ» считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото- и киносъёмки, звуко- и видеозаписи.

4. Всем лицам, находящимся на территории ООО «ОСМ», запрещается:

- Распивать спиртные напитки, входить в ООО «ОСМ» в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения.
- Самовольно проникать в служебные помещения ООО «ОСМ».
- Приносить в ООО «ОСМ» легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легко бьющиеся предметы, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки, а также животных.
- Пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.).
- Передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, колясках и всех подобных средствах в помещении ООО «ОСМ».
- Осуществлять продажу товаров, работ, услуг, а также любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц.

IV. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и ООО «ОСМ»

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию ООО «ОСМ» или к дежурному администратору согласно графику приема граждан или обратиться в администрацию ООО «ОСМ» в письменном виде.

1. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заноситься в Журнал приема по личным вопросам. 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, о чем делается запись в Журнале приема по личным вопросам. В остальных случаях делается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

4. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое 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 либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

6. Письменное обращение, поступившее администрации ООО «ОСМ», рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

7. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию ООО «ОСМ», направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

У. 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, заведующим отделением или иными должностными лицами ООО «ОСМ». 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. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, иным лицам с его согласия, в порядке, установленном законодательством РФ.

2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется его законному представителю при предъявлении соответствующих документов.

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

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

VI. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (форма 095-у — для учащихся), или справка об освобождении от служебных обязанностей. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, выдаются лечащим врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы (учебы). В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

3. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.
4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в регистратуре ООО «ОСМ» или у главного врача.

VII. График работы ООО «ОСМ» и ее должностных лиц

1. График работы ООО «ОСМ»: в будние дни с 09-00 до 20-00, в субботу с 10-00 до 18-00, в воскресенье с 11-00 до 17-00, в праздничные дни график устанавливается руководителем ООО «ОСМ». График работы должностных лиц ООО «ОСМ» определяется правилами внутреннего распорядка и с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации и
2. Режим работы ООО «ОСМ» размещается на стендах в холле, официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: https://os-med.ru/. Режим работы должностных лиц ООО «ОСМ» определяет время начала и окончания рабочего дня, 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 (график работы) устанавливаются генеральным директором в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения. График и режим работы утверждаются генеральным директором.
4. Прием граждан (больных и их родственников) генеральным директором, главным врачом или заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре или на стенде рядом с регистратурой.

VIII. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания

1. Порядок и условия предоставления платных видов медицинской помощи определяется Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», а также законодательством РФ.
2. ООО «ОСМ» предоставляет посредством размещения на сайте в информационно телекоммуникационной сети «Интернет», а также на доступных неограниченному кругу лиц в течение рабочего времени информационных стендах, информацию о перечне платных медицинских услуг с указанием цен, сведения об условиях, порядке, форме предоставления платных медицинских услуг и порядке их оплаты.
3. Оплата за медицинские услуги производится безналичным путем или наличными через кассу ООО «ОСМ». Приём в кассу наличных денежных средств за платные медицинские услуги производится с применением контрольно-кассового аппарата, подтверждающего прием наличных денег.

IV. Ответственность за нарушение правил внутреннего распорядка

1. Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка ООО «ОСМ» несут ответственность в соответствии с Российским законодательством.