



Общество с ограниченной ответственностью «Красноярский институт
травматологии»
660028, г. Красноярск, ул. Мечникова, д.49. +7 (391) 22-33-999, info@krastravma.ru
ОКПО 39714738 ОГРН 1152466032826 ИНН/КПП 2480090487 / 248001001

УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «КИТ»



Будников А.М.

25 декабря 2018г.

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ
ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ
ООО «КРАСНОЯРСКИЙ ИНСТИТУТ
ТРАВМАТОЛОГИИ»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО «Красноярский институт травматологии» (далее – Правила) являются локальным нормативно-правовым актом, регламентирующим права, обязанности и правила поведения пациента во время нахождения в ООО «Красноярский институт травматологии» (далее – ООО «КИТ»), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его законным представителем), посетителем, ООО «КИТ» и его сотрудниками.

1.2. Настоящие Правила разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав граждан, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

- 1.3. Правила разработаны в соответствии с:
- Федеральным законом РФ № 323-ФЗ от 21.11.2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
 - Законом РФ № 2300-1 от 7 февраля 1992г. «О защите прав потребителей»;
 - Постановлением Правительства РФ от 04 октября 2012г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;

1.4. Настоящие Правила обязательны для исполнения пациентом (его законным представителем), посетителем ООО «КИТ» и его сотрудниками.

1.5. Правила включают:

- порядок обращения пациентов и посетителей в ООО «КИТ»;
- права и обязанности пациентов и посетителей;
- порядок разрешения конфликтов между пациентами, посетителями ООО «КИТ»;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья;
- график работы ООО «КИТ» и ее должностных лиц;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядках их оказания;
- ответственность пациентов, посетителей, работников ООО «КИТ» за нарушение настоящих Правил.

1.6. В целях ознакомления, настоящие Правила расположены на официальном сайте и информационных сборниках в местах общего доступа для посетителей ООО «КИТ».

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В КЛИНИКУ

2.1. ООО «КИТ» является медицинской организацией, оказывающей амбулаторно-поликлиническую и стационарную медицинскую помощь согласно лицензии в плановом порядке, на платной основе, в соответствии с договором на оказания платных медицинских услуг, а также по договорам добровольного медицинского страхования.

2.2. В случаях обращения граждан в состоянии, требующем оказания неотложной медицинской помощи, персонал ООО «КИТ» оказывает ее в рамках своей компетенции и имеющихся возможностей, организует вызов бригады скорой медицинской помощи с последующим направлением в лечебное учреждение по профилю возникшего состояния.

2.3. В случаях обращения граждан в состоянии, требующем оказания скорой или экстренной медицинской помощи, персонал ООО «КИТ» оказывает неотложную помощь в рамках своей компетенции и имеющихся возможностей, организует вызов бригады скорой медицинской помощи с последующим направлением в лечебное учреждение по профилю возникшего состояния, принимая возможные меры по поддержанию состояния.

2.4. Медицинская помощь в ООО «КИТ» осуществляется на основании предварительной записи. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачу осуществляется администраторами, при непосредственном обращении, обращении по телефону и через сайт. В ООО «КИТ» возможно оказание медицинских услуг пациентам без записи в случае острой травмы

(поереждения) или остро развившегося состояния в порядке живой очереди. Преимущество отдается пациентам, явившимся по предварительной записи. В случае опоздания пациента ООО «КИТ» вправе отказаться от оказания медицинской услуги и перенести прием на другое время, согласованное с пациентом. В случае невозможности явки пациент обязуется уведомить заблаговременно ООО «КИТ» о своей неявке.

2.5. Непосредственно перед приемом врача пациент обязан обратиться к администратору.

2.6. При первичном или повторном обращении в ООО «КИТ» пациент или его законный представитель, обязан предоставить документ, удостоверяющий личность (паспорт). При первичном обращении:

- оформляется медицинская карта амбулаторного больного (форма 025/у), в которую заносятся персональные данные (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);
- заключается договор об оказании платных медицинских услуг в двух экземплярах, при повторных обращениях – дополнительное соглашение;
- пациент знакомится с настоящими Правилами;
- оформляется информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, согласие на обработку персональных данных.

Оформление вышеуказанных документов является основанием для оказания медицинских услуг пациенту. Медицинская карта пациента является собственностью ООО «КИТ». Не допускается вынос медицинской карты без разрешения руководителя. Медицинские карты пациентов, не посещающих ООО «КИТ» в течении года, передаются в архив.

2.7. Информацию о перечне и стоимости медицинских услуг, о врачах-специалистах, о порядке предварительной записи на прием, о времени и месте приема пациентов должностными лицами пациент может получить на сайте, по телефону, у администраторов в устной форме и информационных сборниках в местах общего доступа для посетителей ООО «КИТ».

2.8. Прием пациентов в возрасте до 16 лет осуществляется в присутствии законных представителей пациента (родители, опекуны). Договор об оказании платных медицинских услуг, в этом случае заключается с одним из законных представителей пациента.

2.9. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете врача допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения требований Российского законодательства.

2.10. Категорически запрещается пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований или консультации врача.

2.11. ООО «КИТ» вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в случае хулиганского поведения пациента или сопровождающих лиц, поведения пациента, угрожающего жизни и здоровью сотрудников, при невыполнении пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами и договором об оказании платных медицинских услуг

2.12. ООО «КИТ» вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, отказывающегося предоставить персональные данные, т.е. в анонимной форме.

2.13. В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться к должностным лицам ООО «КИТ» лично, в соответствии с утвержденным графиком приема, либо в письменной форме.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА.

3.1. Пациент имеет право на:

- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор врача и выбор медицинской организации;
- уважительное и гуманное отношение со стороны сотрудников;
- получение платных медицинских услуг в соответствии с Прейскурантом цен на медицинские услуги;
- 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;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья, в отношении несовершеннолетних, возраст которых не достиг 15 лет, и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными предоставление информации, осуществляется их законным представителям;
- информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли, за исключением случаев, установленных законодательством РФ;
- в случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация сообщается в деликатной форме пациенту и членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не назначил лицо, которому может быть передана такая информация.

3.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- предъявить оригиналы следующих документов (паспорт гражданина Российской Федерации или заменяющий его документ);
- для законного представителя гражданина- документ, удостоверяющий личность и документ, подтверждающий полномочия представителя.
- представить необходимые сведения для ведения персонифицированного учета;
- 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 перенесенных и наследственных заболеваниях;
- выполнять медицинские предписания;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении (ухудшении) состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения.
- соблюдать настоящие Правила внутреннего распорядка и бережно относиться к имуществу;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы;
- исполнять требования пожарной и общественной безопасности.

3.3. При нахождении на территории ООО «КИТ» запрещается:

- курение в здании, а также на территории на расстоянии менее 15 метров, согласно Федеральному закону № 15-ФЗ от 23.02.2013г. «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий табака»;

- распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных веществ;
- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;
- нахождение в верхней одежде, без бахил;
- громко разговаривать, шуметь;
- пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследования;
- выбрасывание мусора, отходов в непредназначенные для этого места.

4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме, лечащим врачом или иными должностными лицами. Она должна содержать сведения о результатах обследованию наличия 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 может быть предоставлена лицу, которому в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья, указанному в Информированном добровольном согласии.

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

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

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

4.5. Медицинская документация, оформляемая при обращении пациента, является собственностью ООО «КИТ». Пациент имеет право непосредственно ознакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в специально отведенном для этого месте в присутствии представителя ООО «КИТ». По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья. Выдача копий и ознакомление организовывается на основании письменного заявления, согласованного руководителем.

4.6. Не допускается передача первичной медицинской документации на руки пациентам.

5. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ЛИСТКОВ НЕТРУДОСПОСОБНОСТИ, ВЫПИСКИ ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ.

5.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации утверждается Приказами Министерства здравоохранения Российской Федерации.

5.2. Документом, удостоверяющим, временную нетрудоспособность, является установленной формы листок нетрудоспособности.

5.3. Листки нетрудоспособности выдаются лечащим врачом и врачебной комиссией (далее — ВК) в установленном порядке при предъявлении документа, удостоверяющего личность пациента.

5.4. Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляется врачом после личного осмотра и подтверждается записью в медицинской документации.

5.5. При заболеваниях (травмах) листок нетрудоспособности выдается в день установления нетрудоспособности, включая выходные и праздничные дни. Не допускается его выдача за прошедшие дни, когда больной не был осмотрен врачом.

5.6. Гражданам, нуждающимся в лечении в специализированных организациях здравоохранения вне места постоянного жительства, лечащие врачи выдают листок нетрудоспособности с согласия руководителя с последующим направлением в учреждения сиротствующего профиля для продолжения лечения.

5.7. В случаях, когда заболевание (травма), ставшее причиной временной нетрудоспособности, явилось следствием наркотического опьянения, листок нетрудоспособности выдается с соответствующей отметкой в истории болезни (амбулаторной карте) и в листке нетрудоспособности.

5.8. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения от их учебы выдается справка установленной формы (095-у).

5.9. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи-специалисты, могут быть привлечены к ответственности в установленном законодательством порядке.

5.10. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца.

6. ГРАФИК РАБОТЫ КЛИНИКИ И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

6.1. График работы ООО «КИТ» и его должностных лиц определяется Правилами внутреннего распорядка с учетом ограничений, установленных Трудовым Кодексом Российской Федерации.

6.2. Режим работы ООО «КИТ» и его должностных лиц определяет время начала и окончания дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

6.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются руководителем, в соответствии с должностными инструкциями и требованиями Трудового законодательства Российской Федерации.

6.4. График и режим работы утверждаются руководителем.

6.5. Прием граждан должностными лицами ООО «КИТ» осуществляется в установленные часы приема.

7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И ООО «КИТ»

7.1. 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 и реабилитационных мероприятий);
- нарушения в работе организации здравоохранения, наносящее ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);
- преждевременное прекращение лечения, приведшее к ухудшению состояния больного;
- нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.

7.2. В случае возможного нарушения прав, пациент или его законный представитель имеет право обратиться в устной или письменной форме непосредственно к руководителю или к заместителю директора по медицинской части ООО «КИТ».

7.3. При обращении лично к должностному лицу вся информация об обращении регистрируется в специальной карточке личного приема.

7.4. При обращении в письменной форме или по электронной почте, проводится обязательная регистрация обращения, руководителем устанавливается лицо, ответственное за рассмотрение и срок рассмотрения.

7.5. Ответ гражданину на обращение предоставляется в письменном виде в течение 30 дней, если не предусмотрен иной срок рассмотрения.

7.6. В случае возможного нарушения прав, пациент или его законный представитель имеет право обратиться в надзорные органы, информация о которых опубликована на официальном сайте и информационных сборниках в местах общего доступа для посетителей ООО «КИТ», либо в суд в порядке, установленном действующим законодательством.

7.7. Оспаривание качества оказанных услуг может осуществляться путём проведения независимой экспертизы.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ.

8.1. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность её завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

8.2. В случае нарушения пациентом или иными посетителями настоящих Правил, сотрудники ООО «КИТ» вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

8.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам ООО «КИТ», другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории ООО «КИТ», причинение морального вреда, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

8.4. Сотрудники ООО «КИТ» несут ответственность за исполнение настоящих Правил в рамках должностных и профессиональных полномочий. За нарушение настоящих Правил сотрудники могут быть привлечены к ответственности, предусмотренной законодательством Российской Федерации.

8.5. ООО «КИТ» может быть привлечено к ответственности за нарушение настоящих Правил решением надзорного органа либо суда.