



ООО «Санаторий-профилакторий «Полосухинский»
ОГРН 1114221000190, ИНН 4221031036, КПП 422101001
654002, Кемеровская область – КУЗБАСС, г. Новокузнецк
ул. Тульская, 40, телефон 8-3843-99-38-99
Р/с 40702810956060001091 АО «Россельхозбанк» Кемеровский рф г. Кемерово
БИК 043207782 К/с 30101810800000000782
e-mail: san_prof_pol@mail.ru , сайт: <http://polosuhinskiy.ru/>

Утверждены
приказом № 61 от 25.08.2023

Директор
ООО «СП «Полосухинский» Репина Л.В.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ООО «Санаторий-профилакторий «Полосухинский»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинской помощи являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», "О защите прав потребителей", иными нормативными актами (далее – Правила) ООО «СП «Полосухинский» – это регламент, определяющий порядок обращения потребителя медицинской помощи в ООО «СП «Полосухинский», его права и обязанности, правила поведения в организации, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации и распространяющий свое действие на всех лиц, обращающихся за медицинской помощью.

Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в организацию, 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:

- Общие положения
- Порядок обращения пациента;
- Права и обязанности пациента;
- Правила поведения пациентов и их законных представителей в ООО «СП «Полосухинский»;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между организацией и пациентом;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в ООО «СП «Полосухинский».

1.4. С правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно, данные правила размещены на официальном сайте ООО «СП «Полосухинский» <http://polosuhinskiy.ru> и информационном стенде во входной зоне здания организации.

1.5. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законными представителями несовершеннолетних посетителей являются их родители.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

- 2.1. В ООО «СП «Полосухинский» оказывается амбулаторная медицинская помощь.
- 2.2. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал ООО «СП «Полосухинский» направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.
- 2.3. В случае обращения пациентов в ООО «СП «Полосухинский», в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, организация передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.
- 2.4. В случае обращения в ООО «СП «Полосухинский» пациента с карантинным инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на заболевание, подается экстренное извещение об инфекционном заболевании, остром профессиональном отравлении, необычной реакции на прививку (форма 058/у) в ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии».
- 2.5. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается к администратору ООО «СП «Полосухинский», обеспечивающему регистрацию пациентов на прием к врачу.

Режим работы ООО «СП «Полосухинский»:

- Медицинский центр - с понедельника по пятницу - с 8.00 до 19.30 часов, в субботу – с 8-00 до 15-00, воскресенье - выходной.
- Санаторно-курортное лечение – ежедневно, круглосуточно

- 2.6. Прием пациентов врачами ООО «СП «Полосухинский» проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.
- 2.7. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам осуществляется при их непосредственном обращении к администратору ООО «СП «Полосухинский» или по телефонам 8 (3843) 99-38-99, 8 (903) 985-20-20, а также через сайт ООО «СП «Полосухинский» в сети «Интернет» <http://polosuhinskiy.ru>
- 2.8. При входе в ООО «СП «Полосухинский» пациенту рекомендуется одеть бахилы или переобуться в сменную обувь.
- 2.9. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года. За сохранность личных вещей пациента вне гардероба администрация ООО «СП «Полосухинский» ответственности не несет.
- 2.10. При обращении пациента в ООО «СП «Полосухинский» заводится медицинская карта, для оформления которой пациент предоставляет документ удостоверяющий личность.
- 2.11. Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика его работы и желания пациента.
- 2.12. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.
- 2.13. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить ООО «СП «Полосухинский» по телефону в возможно короткие сроки.
- 2.14. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.
- 2.15. При обращении в ООО «СП «Полосухинский» пациент предоставляет документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес фактического места жительства, адрес для отправки ответов на письменные обращения пациента и контактный телефон. Аналогичные требования относятся и к законному представителю пациента.
- 2.16. ООО «СП «Полосухинский» осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора, в связи с чем, в соответствии со ст.6 ФЗ «О персональных данных» дополнительного согласия пациента на обработку его персональных данных не требуется. ООО «СП «Полосухинский» обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

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

3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников ООО «СП «Полосухинский» и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

3.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

3.1.3. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

3.1.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;

3.1.5. Перевод к другому лечащему врачу;

3.1.6. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

3.1.7. Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

3.1.8. Обращение с жалобой к должностным лицам ООО «СП «Полосухинский»;

3.1.9. Сохранение работниками ООО «СП «Полосухинский» 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;

3.1.10. 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;

3.2. Пациент обязан:

3.2.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

3.2.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью;

3.2.3 Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;

3.2.4. Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях; пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.

3.2.5. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача в соответствии с условиями заключенного им Договора на оказание платных медицинских услуг;

3.2.6. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

3.2.7. Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «СП «Полосухинский»;

3.2.8. Пациенты после вакцинации, не могут покидать ООО «СП «Полосухинский» в течении 30-минут без осмотра врача;

3.2.9. Бережно относиться к имуществу ООО «СП «Полосухинский»

3.2.10. Пациент обязан соблюдать настоящие правила (ст.27 п.3 федерального закона №323-ФЗ) и правила пожарной безопасности.

3.2.11. Не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом своих обязанностей.

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ

4.1. Категорически запрещается:

- курение на крыльце, территории, а также в любых помещениях ООО «СП «Полосухинский»;

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

- грубить персоналу ООО «СП «Полосухинский» или иным лицам, находящимся в ООО «СП «Полосухинский»; либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;

- при некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев);

- нахождение сопровождающих, кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.2. В помещениях ООО «СП «Полосухинский» необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся в холле ООО «СП «Полосухинский». Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!

4.3. Рекомендовано соблюдать правила личной гигиены.

4.4. Во время эпидемий ОРВИ, COVID – 19 и других инфекционных заболеваниях, передающихся воздушно – капельным путем рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

4.5. Накануне инвазивного вмешательства пациент обязан подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.

4.6. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры или медицинской сестре.

4.7. Персонал ООО «СП «Полосухинский» имеет право удалить пациента из ООО «СП «Полосухинский» в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ООО «СП «ПОЛОСУХИНСКИЙ» И ПАЦИЕНТОМ

5.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обратиться с обращением, которое подается через регистратуру и передается на рассмотрение директора. Обращение может быть изложено в книге жалоб и предложений либо направлено на сайт ООО «СП «Полосухинский» в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

5.2. Обращение пациента рассматривается в установленные законом сроки в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и законом РФ «О защите прав потребителей» с момента её получения ООО «СП «Полосухинский». Ответ на обращение в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время. Ответ на обращение, размещенное на сайте ООО «СП «Полосухинский» направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами ООО «СП «Полосухинский». 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. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ РЕЗУЛЬТАТОВ ЛАБОРАТОРНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ, СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

7.1. Порядок выдачи документов, выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

7.2. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления пациента ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.

8. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

8.1. Оказание платных услуг населению осуществляется в соответствии с установленным режимом работы ООО «СП «Полосухинский».

8.2. Платные услуги оказываются в соответствии с заключенными с гражданами или организациями договорами на оказание платных услуг в письменной форме. В договоре с гражданами регламентируются условия и сроки оказания услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон, а также иные существенные условия.

8.3. Перед заключением договора пациент может ознакомиться с Территориальной программой государственных гарантий оказания медицинской помощи (на сайте), перечнем платных медицинских услуг, настоящими правилами внутреннего трудового распорядка.

8.4. При заключении договора по требованию потребителя ООО «СП «Полосухинский» предоставляет в доступной форме информацию о платных медицинских услугах, содержащую следующие сведения:

- порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;
- информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);
- информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
- другие сведения, относящиеся к предмету договора.

8.5. Пациенты, пользующиеся платными медицинскими услугами, обязаны выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение Исполнителю необходимых для него сведений, а также установленные в ООО «СП «Полосухинский» правила внутреннего распорядка для сотрудников и пациентов.

8.6. ООО «СП «Полосухинский» предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

- о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;
- об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах, показаниях (противопоказаниях) к применению.

8.7. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Исполнитель информирует потребителя (заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом потребитель (заказчик) оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

8.8. Исполнителем после исполнения договора выдаются потребителю (законному представителю потребителя) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

8.9. Заключение договора добровольного медицинского страхования и оплата медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с указанным договором, осуществляются в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации Законом Российской Федерации «Об организации страхового дела в Российской Федерации».

- 8.10. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых соответствует условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве – требованиям, предъявляемым законодательством Российской Федерации к услугам соответствующего вида.
- 8.11. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.
- 8.12. ООО «СП «Полосухинский» предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию: о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения; об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах, показаниях (противопоказаниях) к применению.
- 8.13. В соответствии с законодательством Российской Федерации ООО «СП «Полосухинский» несет ответственность перед потребителем за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни потребителя;
- 8.14. Потребители, пользующиеся платными услугами, вправе предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением условий договора, возмещении ущерба в случае причинения вреда здоровью и жизни, а также о компенсации причиненного морального вреда в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 8.15. При несоблюдении ООО «СП «Полосухинский» обязательств по срокам исполнения услуг потребитель вправе назначить новый срок оказания услуги; потребовать исполнения услуги другим специалистом; расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.
- 8.16. В случае невозможности исполнения услуг, возникшей по вине потребителя, услуги подлежат оплате в объеме фактически понесённых расходов;
- 8.17. Претензии и споры, возникшие между потребителем и ООО «СП «Полосухинский», разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.