

Утверждаю,
Главный врач _____ Т.В. Зуева
Генеральный директор _____ В.В. Зуев

Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг ООО «БиКей Медика»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг в клинике ООО БиКей Медика (далее – «Правила») являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с Федеральным законом от 21.11.11. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», порядок пребывания пациента в клинике при оказании медицинских услуг.

1.2. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов ООО БиКей Медика (далее – «Учреждении» или «Клиника»), а также иных лиц, обратившихся в Учреждение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. С настоящими Правилами пациенты (их законные представители) должны быть ознакомлены под роспись.

Настоящие Правила содержат следующие разделы:

1. Общие положения;
2. Права пациента;
3. Обязанности пациента
4. Требования к правилам личной гигиены пациента;
5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Учреждением и пациентом;
6. График приема пациентов (законных представителей) руководителями Учреждения;
7. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
8. Порядок выдачи справок и медицинских заключений пациенту (законному представителю).
9. Ответственность пациента

1.4. Оказание медицинских услуг осуществляется по направлению врача в рамках:

1) Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам РФ медицинской помощи в Красноярском крае на 2021 год и на плановый период 2022 и 2023 годов (далее – Территориальная Программа) утверждённой Постановлением Правительства Красноярского края №943-п от 29.12.2020 (в ред. Постановлений Правительства Красноярского края от 08.06.2021 N 389-п, от 22.06.2021 N 409-п, от 27.07.2021 N 513-п, от 14.09.2021 N 634-п, от 16.11.2021 N 791-п, от 21.12.2021 N 922-п).

2) Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Республики Хакасия на 2022 год и на плановый период 2023 и 2024 годов, утверждённой Постановлением Правительства Республики Хакасия от 17.01.2022 № 11.

3) Утвержденных стандартов и порядков оказания платной медицинской помощи в случае самостоятельного обращения гражданина.

1.5. Услуги оказываются пациентам по предварительной записи (при наличии очередности), при этом срок ожидания должен составлять не более 30 календарных дней со дня назначения для пациентов в Красноярском крае, не более 14 дней со дня назначения в Республике Хакасия, не более двух дней при самостоятельной записи.

1.6. При поступлении по направлению пациент (сопровождающее лицо) представляет направление установленной формы, страховой медицинский полис, документ, удостоверяющий личность. На обратившихся пациентов заводится соответствующая медицинская документация. 1.7. В случае оказания платных медицинских услуг, обязательным условием является оформление соответствующего информативного согласия и договора.

1.8. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство

(ст. 20, Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ)

1.9. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме, подписывается гражданином, одним из родителей или иным законным представителем, медицинским работником и содержится в медицинской документации пациента.

2. ПРАВА ПАЦИЕНТА.

В порядке пребывания в стационарных условиях лечения и в целях скорого выздоровления **пациенты ИМЕЮТ ПРАВО:**

- 2.1. На уважительное, гуманное и внимательное отношение к себе со стороны медицинских и иных работников учреждения.
- 2.2. Получать информацию о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации).
- 2.3. В доступной форме получать полную и достоверную информацию о состоянии своего здоровья.
- 2.4. Выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии их здоровья (указываются в информированном добровольном согласии).
- 2.5. На защиту сведений, составляющих врачебную тайну.
- 2.6. Отказаться от медицинского вмешательства.
- 2.7. Иные права, предусмотренные главой 4 Федерального закона № 323-ФЗ

3. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

пациенты ОБЯЗАНЫ:

- 3.1 Соблюдать настоящие Правила
- 3.2 Оформлять законодательно установленные медицинские документы (в т.ч. информированное согласие, договор, анкету и отказ от медицинского вмешательства), связанные с оказанием медицинской помощи.
- 3.3 Точно выполнять назначения врача.
- 3.4. Заботиться о собственном здоровье, принимать своевременные меры по его сохранению, укреплению и восстановлению.
- 3.5. Уважительно относиться к работникам учреждения и другим пациентам.
- 3.6. Предоставить врачу данные предварительных исследований и консультаций специалистов, проведенных в иных медицинских учреждениях (при их наличии), а также сообщить все известные сведения о состоянии своего здоровья, в т.ч. об аллергических реакциях на лекарственные средства, наследственных, венерических, инфекционных, психических и других заболеваниях в семье, иных факторах, которые могут повлиять на ход оказания услуги, включая информацию о злоупотреблении алкоголем, наркотическими препаратами или токсическими средствами, наличии имплантатов, кардиостимуляторов и проч.
- 3.7. Информировать врача о всех перенесенных заболеваниях, противопоказаниях, а также обо всех изменениях в состоянии здоровья.
- 3.8. Соблюдать правила пожарной безопасности.
- 3.9. Не курить на территории ООО «БиКей Медика».
- 3.10. Не употреблять спиртные напитки.
- 3.11. Не играть в азартные игры.
- 3.12. Иные права, предусмотренные Федеральным законом № 323-ФЗ и Федеральным законом от 29.11.2010 N 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании»

4. ТРЕБОВАНИЯ К ПРАВИЛАМ ЛИЧНОЙ ГИГИЕНЫ ПАЦИЕНТА

- 1) При посещении клиники пациенты должны надевать бахилы.
- 2) Личная одежда хранится в гардеробе клиники.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ УЧРЕЖДЕНИЕМ И ПАЦИЕНТОМ

5.1. В случае появления конфликтной ситуации между, ООО «БиКей Медика» и пациентом или его законным представителем, сотрудники, ООО «БиКей Медика» обязаны разъяснить пациенту или его законному представителю следующий порядок обжалования действий ООО «БиКей Медика»:

В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к руководителю или иному должностному лицу. Жалоба подается в письменном виде через администратора: первый экземпляр – администратору на стойке ресепшн, а второй экземпляр остается на руках у подающего жалобу. При этом следует получить подпись регистратора с указанием входящего номера и даты.

Жалоба должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или иные контактные данные для направления ответа или иных результатов рассмотрения жалобы.

При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.

Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

В спорных случаях пациент имеет право обращаться в страховую медицинскую организацию, территориальный фонд обязательного медицинского страхования или суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

6. ГРАФИК ПРИЕМА ПАЦИЕНТОВ (ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ) ДОЛЖНОСТНЫМИ ЛИЦАМИ

№ п/п	Ф.И.О. Должность	Предварительная запись по телефону	
1	Главный врач Зуева Татьяна Валерьевна	8-391-205-30-05	Каждый второй понедельник месяца 16.00-17.00
Интернет-сайт учреждения: www.bkmedica.com			

7. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

- 1) Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют **врачебную тайну** в соответствии со ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
- 2) Пациенту, законному представителю, (опекуну, попечителю) информация о состоянии здоровья предоставляется в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии лечащим врачом в соответствии со ст. 22 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
 - 2.1) **Опекун или попечитель** назначается органом опеки и попечительства по месту жительства лица, нуждающегося в опеке или попечительстве. 35, "ГК РФ от 30.11.1994 N 51-ФЗ
 - 2.2) Полномочия **законного представителя** должны быть выражены в доверенности, выданной и оформленной в соответствии с законом, удостоверены в нотариальном порядке. ст. 53, "ГК РФ от 14.11.2002 N 138-ФЗ
- 3) Каждый имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в медицинской организации информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.
- 3) Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших возраста, установленного в части 2 статьи 54 Федерального закона 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.
- 4) Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

5). Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

6) Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

7) При разглашении врачебной тайны, лица, виновные в этом, несут дисциплинарную, административную или уголовную ответственность в соответствии с нормами действующего законодательства.

8. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК И МЕДИЦИНСКИХ ЗАКЛЮЧЕНИЙ

1) Справки и медицинские заключения выдаются гражданам при их личном обращении за получением указанных документов в медицинскую организацию при предъявлении документа, удостоверяющего личность:

2). В отношении лиц, указанных в части 2 статьи 20 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" справки и медицинские заключения выдаются их законным представителям при предъявлении документа, удостоверяющего личность законного представителя, а также документа, подтверждающего полномочия законного представителя.

3). В случае необходимости оказания медицинской помощи для выдачи справки, медицинского заключения в рамках территориальной программы обязательного медицинского страхования справки и медицинские заключения выдаются гражданам при предъявлении полиса обязательного медицинского страхования.

4). Справки выдаются лечащим врачом или другими врачами-специалистами, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении гражданина, на основании записей в медицинской документации гражданина либо по результатам медицинского обследования в случаях, если проведение такого обследования необходимо.

5). Справки могут содержать следующие сведения:

- а) о факте обращения гражданина за медицинской помощью;
- б) об оказании гражданину медицинской помощи в медицинской организации;
- в) иные сведения, имеющие отношение к состоянию здоровья пациента и оказанию гражданину медицинской помощи в медицинской организации.

6) Справки оформляются в произвольной форме с проставлением штампа медицинской организации или на бланке медицинской организации (при наличии), подписываются врачом, заверяются личной печатью врача и печатью медицинской организации, в оттиске которой должно быть идентифицировано полное наименование медицинской организации, соответствующее наименованию, указанному в уставе медицинской организации.

7) Медицинские заключения выдаются гражданам по результатам проведенных медицинских освидетельствований, а также в иных случаях, когда законодательством Российской Федерации предусматривается наличие медицинского заключения.

8) Медицинские заключения выдаются на основании медицинского обследования гражданина, в том числе комиссионного, и содержат комплексную оценку состояния здоровья гражданина, включая:

- а) описание проведенного обследования, его результатов;
- б) оценку обоснованности и эффективности диагностических мероприятий;
- в) обоснованные выводы:

о наличии (отсутствии) у гражданина заболевания (состояния), факторов риска развития заболеваний;

иные сведения, касающиеся состояния здоровья гражданина и оказания ему медицинской помощи.

9) Медицинские заключения оформляются в произвольной форме (с проставлением штампа медицинской организации или на бланке медицинской организации (при наличии), подписываются врачами-специалистами, участвующими в вынесении медицинского заключения, руководителем медицинской организации, заверяются личными печатями врачей-специалистов и печатью медицинской организации, в оттиске которой должно быть идентифицировано полное наименование медицинской организации, соответствующее наименованию, указанному в уставе

медицинской организации. В случае вынесения медицинского заключения врачебной комиссией медицинской организации медицинское заключение также подписывается членами и руководителем врачебной комиссии.

10) Медицинские заключения должны быть выданы в срок, не превышающий 3 рабочих дней после окончания медицинских мероприятий.

11) Гражданину либо уполномоченному представителю гражданина, на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность и документа, подтверждающего полномочия представителя гражданина, в том числе законного, могут выдаваться дубликаты, копии справок, медицинских заключений.

12) Сведения о выдаче гражданину справки, медицинского заключения либо их дубликатов вносятся в медицинскую документацию гражданина, если иной порядок учета выдачи справок и медицинских заключений не предусмотрен законодательством Российской Федерации.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПАЦИЕНТА

1) Пациенты, обязаны соблюдать настоящие Правила и рекомендации лечащего врача.

2) Нарушение Правил, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемиологического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.