



Российская Федерация Ямало-Ненецкий автономный округ
ООО «Семейный доктор»

629300, г. Новый Уренгой
Тюменская область, ЯНАО,
мкр. Мирный д.1 корп.1Б
8 (3494) 25-50-25
E-mail: s.doctor89@yandex.ru

Реквизиты:
ИНН 8904052159 ОГРН 1078904000614
КПП 890401001
Р/счет № 40702810467400100714 БИК 047102651
ИНН банка 7707083893 Новоуренгойское отделение
8369 Западно-Сибирского Сбербанка РФ

№ 15-м

«29» марта 2024г.

ПРИКАЗ

г. Новый Уренгой

Об утверждении Правил внутреннего распорядка посещения клиники ООО «Семейный доктор»

В соответствии с Конституцией РФ, Гражданским Кодексом РФ, Федеральным законом РФ от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации 736 от 11.05.2023 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006» с целью более полного удовлетворения потребности населения в медицинской помощи с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, медицинских услугах и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими ООО «Семейный доктор», а также работников ООО «Семейный доктор»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Разработать и утвердить новые Правила внутреннего распорядка посещения клиники ООО «Семейный доктор» (далее - Правила) и ввести в действие с 01.04.2024г
2. Разместить данные правила на информационном стенде на 8 этаже в ООО «Семейный доктор». Ответственный за контроль заместитель директора Кравченко Г.А.
3. Разместить данные правила на сайте ООО «Семейный доктор» в разделе для пациентов. Ответственный за контроль главный врач Орлова И.М.
4. Директору ООО «Семейный доктор» и персоналу руководствоваться нормами настоящих Правил
5. С настоящим Приказом ознакомить персонал организации под роспись
6. Контроль за исполнением настоящего Приказа оставляю за собой.

Директор ООО «Семейный доктор»

Кравец А.А.



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ООО «Семейный доктор»

Кравец А.А.

2024

**Правила
внутреннего распорядка
посещения клиники ООО «Семейный доктор»**

1. Общие положения

- 1.1. Правила пребывания пациентов и посетителей в лечебно-диагностическом учреждении ООО «Семейный доктор» (далее Учреждение, Правила) разработаны в целях реализации законодательно предусмотренных прав пациентов, создания оптимальных условий для их выздоровления, соблюдения санитарно-противоэпидемических требований, общественного порядка, предупреждения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений на территории Учреждения в рамках обеспечения безопасности медицинской деятельности, личной безопасности сотрудников, пациентов и посетителей Учреждения.
- 1.2. Настоящие Правила являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациентов и посетителей в Учреждении.
- 1.3. Пребывание пациентов и посетителей в Учреждении не должно влиять на лечебно-диагностический процесс, лечебно-охранительный режим и безопасность труда медицинского персонала.
- 1.4. Правила действуют на всей территории Учреждения и соблюдение настоящих Правил является обязательным.
- 1.5. В Учреждении, как в целях контроля за качественным оказанием медицинских услуг, так и в целях антитеррористической защищенности ведется видеонаблюдение.
- 1.6. В случае нарушения пациентом и/или посетителем Правил, указанные лица удаляются из здания и помещений Учреждения сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

2. Основные понятия.

- 2.1. Пациент - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи, независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.
- 2.2. Посетитель Учреждения - любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Учреждения, не являющееся работником Учреждения.

3. Права и обязанности пациента

Пациент при первичном посещении Учреждения для возможности получения медицинских услуг подписывает договор на оказание платных медицинских услуг и иные необходимые документы. При первичном оформлении пациента, пациент (законный представитель) предоставляет документ, удостоверяющий личность и иные документы по требованию персонала Учреждения, необходимые для внесения полных сведений о пациенте в медицинскую документацию. Персональные данные в Учреждении обрабатываются с учетом ФЗ "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ, на основании Политики обработки персональных данных в ООО «Семейный доктор» (информация размещена на сайте семейныйдоктор89.рф). При каждом посещении клиники пациент пользуется правами и должен соблюдать обязанности, установленные настоящими правилами.

Пациент имеет право на:

- 3.1.1. Выбор врача;
- 3.1.2. Профилактику, диагностику, лечение, предварительный и периодический медицинский осмотр, медицинское освидетельствование на право управление транспортным средством в Учреждении в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 3.1.3. Получение консультаций врачей-специалистов;
- 3.1.4. Получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования, предъявив полис ДМС и гарантийное письмо от страховой организации, где пациент застрахован;
- 3.1.5. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 3.1.6. Получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- 3.1.7. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- 3.1.8. Выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 3.1.9. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну, а также защиту персональных данных пациента;
- 3.1.10. Возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи;
- 3.1.11. Предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- 3.1.12. Отказ от медицинского вмешательства;
- 3.1.13. На основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья пациента медицинские документы (их копии) и выписки из них;
- 3.1.14. Получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг;

3.2. Пациент обязан:

- 3.2.1. Заботиться о сохранении своего здоровья, принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- 3.2.2. Соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Учреждении;
- 3.2.3. Проявлять в общении с сотрудниками Учреждения такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным; не допускать проявлений неуважительного отношения к другим пациентам; не использовать нецензурные выражения
- 3.2.4. Своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине заблаговременно;
- 3.2.5. Являться на лечение и осмотры в установленное и согласованное с врачом время, соблюдать установленное время длительности приема;
- 3.2.6. Сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- 3.2.7. Информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- 3.2.8. Ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- 3.2.9. Своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- 3.2.10. Информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

- 3.2.11. Не нарушать права других пациентов и работников Учреждения, соблюдать нормы поведения в общественных местах;
- 3.2.12. Посещать подразделения Учреждения и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- 3.2.13. При посещении Учреждения количество сопровождающих лиц не должно превышать одного человека, за исключением сопровождения детей в возрасте до одного года. На приеме у врача с сопровождающими информировать врача о том, что пациент старше 15 лет согласен, что данные о состоянии его здоровья будут известны сопровождающему лицу;
- 3.2.14. Не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- 3.2.15. Бережно относиться к имуществу Учреждения, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Учреждения.
- 3.3. Пациентам в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Учреждения, пациентов и посетителей в помещениях и служебных помещениях, запрещается:
- 3.3.1. Проносить в здания и служебные помещения Учреждения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- 3.3.2. Иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.)
- 3.3.3. Находиться в служебных помещениях Учреждения без разрешения;
- 3.3.4. Курить в помещениях и на территории Учреждения;
- 3.3.5. Посещать клинику с домашними животными
- 3.3.6. Играть в азартные игры в помещениях и на территории Учреждения;
- 3.3.7. Громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- 3.3.8. Принимать пищу в кабинетах;
- 3.3.9. Выносить из помещений Учреждения документы, полученные для ознакомления; Медицинская карта пациента является собственностью Учреждения и хранится в регистратуре Учреждения;
- 3.3.10. Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- 3.3.11. Размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации Учреждения;
- 3.3.12. Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Учреждения;
- 3.3.13. Находиться в кабинетах Учреждения в верхней одежде, грязной обуви;
- 3.3.14. Находиться в помещениях Учреждения в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- 3.3.15. **Оставлять малолетних детей без присмотра на всей территории Учреждения;**

4. Ответственность пациента за нарушение настоящих Правил

- 4.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Учреждения вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.
- 4.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Учреждения, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в помещениях, на территории Учреждения, неисполнение законных требований работников Учреждения, причинение морального вреда работникам Учреждения, а также материального ущерба ООО «Семейный доктор» влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

4.3. Нарушение застрахованным лицом без уважительных причин в период временной нетрудоспособности режима, предписанного лечащим врачом, является основанием для снижения размера пособия по временной нетрудоспособности (в бланке листка нетрудоспособности пациента ставится соответствующая отметка в строке «Отметки о нарушении режима»)

5. Лечащий врач и врач, проводящий исследование вправе:

5.1. Лечащий врач и врач, проводящий исследование по согласованию (заявление) с главным врачом Учреждения может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований врача;

5.2. Лечащий врач и врач, проводящий исследование в случае опоздания пациента более чем на 5 минут от начального времени приема, может отказаться от приема пациента, если это повлияет на качество оказанной медицинской услуги, а также на остальное расписание врача, что повлечет за собой нарушение прав иных пациентов, в связи с изменением времени их приема.

6. Права и обязанности посетителей Учреждения

6.1. Посетители не должны иметь признаков острых инфекционных заболеваний (повышенной температуры, проявлений респираторной инфекции, диареи). Медицинские справки об отсутствии заболеваний не требуются. Основанием для отказа в посещении может быть наличие явных признаков острых инфекционных заболеваний

6.2. Перед посещением кабинета посетитель должен снять верхнюю одежду, надеть бахилы, расположенные на каждом этаже Учреждения, или свою сменную обувь. Мобильный телефон и другие электронные устройства должны быть выключены.

6.3. Несоввершеннолетние лица в возрасте до 14 лет (если они не являются пациентами Учреждения) могут находиться в зданиях Учреждения только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц)

6.4. Посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Учреждения, пациентов и посетителей в помещениях Учреждения запрещается:

6.4.1. Проносить в здания Учреждения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

6.4.2. Находиться в служебных помещениях Учреждения без разрешения;

6.4.3. Курить в помещениях и на территории Учреждения;

6.4.4. Громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;

6.4.5. Оставлять малолетних детей без присмотра;

6.4.6. Выносить из помещений Учреждения документы, полученные для ознакомления; Медицинская карта пациента является собственностью Учреждения и хранится в регистратуре Учреждения;

6.4.7. Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

6.4.8. Размещать в помещениях и на территории Учреждения объявления без разрешения администрации Учреждения;

6.4.9. Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Учреждения;

6.4.10. Выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Учреждения в иных коммерческих целях;

6.4.11. Находиться в помещениях Учреждения и в верхней одежде, грязной обуви;

6.4.12. Посещать пациентов Учреждения, находясь в состоянии алкогольного или наркотического

опьянения.

7. Информирование посетителей о состоянии пациента.

7.1. В соответствии со ст. 13 Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 32-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» 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, и могут предоставляться только с согласия гражданина (пациента).

7.2. Информация о состоянии здоровья пациента может предоставляться при личной беседе с лечащим врачом законному представителю пациента или иному лицу, указанному пациентом в Информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство. При первом посещении специалист, предоставляющий информацию о состоянии здоровья пациента, в личной беседе должен представиться и убедиться, что лицо, которому предоставляется информация, является законным представителем или лицом, которому разрешено представлять информацию о состоянии здоровья, ознакомившись с документом, удостоверяющим личность или подтверждающим соответствующее право.

8. Правила поведения в регистратуре

При плановом обращении в регистратуру пациент (его представитель) обязан:

8.1. Предъявить следующие документы: документ, удостоверяющий личность (паспорт, либо иной документ, удостоверяющий личность согласно законодательства РФ*); направление установленного образца (при наличии); Для пациентов не достигших 14 лет – свидетельство о рождении и документ удостоверяющий личность законного представителя пациента

8.2. В соответствие с расписанием забора анализов обратиться в регистратуру, предъявив документы, указанные в п.7.1.

8.3. Ознакомиться с правилами поведения пациента в Учреждении;

8.4. В соответствие с действующим порядком приёма пациентов: за 15 минут до назначенного времени приёма обратиться к администраторам для оформления амбулаторной карты, договора на оказание платных медицинских услуг, информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство (паспортная часть), согласия на обработку персональных данных при необходимости

8.5. Заблаговременно предупредить администратора по телефону о возможном опоздании, в случае неявки на приём – известить не позднее 12 часов;

8.6. При опоздании на прием, Учреждение имеет право перенести время приема или назначить прием на другой день;

8.7. Пациенты, обратившиеся к администратору Учреждения с целью планового обследования без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в записи. При отсутствии данного условия Учреждение имеет право назначить прием на другой день.

9. График работы Учреждения

С понедельника по субботу

Работа колл-центра с 8.00 до 20.00, тел 8(3494)25-50-25

Прием врачей и диагностические исследования с 8.00 до 20.00

Прием анализов с 7.00 до 10.00

В праздничные дни режим работы регламентируется приказом директора.

* Документом удостоверяющим личность на территории РФ является:

- Основным документом, удостоверяющим личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации, является паспорт
- Документом, удостоверяющим личность лица, трудящегося по найму, занятого или работающего в любом качестве на борту морского судна (за исключением военного корабля), морского судна рыбопромыслового флота, а также судна смешанного (река - море) плавания, используемых для целей торгового мореплавания, является удостоверение личности моряка
- Документом, удостоверяющим личность военнослужащего Российской Федерации, является удостоверение личности военнослужащего Российской Федерации

- Документами, удостоверяющими личность иностранного гражданина в Российской Федерации, являются паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина
- Документом, удостоверяющим личность лица, ходатайствующего о признании беженцем, является свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем по существу, а документом, удостоверяющим личность лица, признанного беженцем, является удостоверение беженца
- Документами, удостоверяющими личность лица без гражданства в Российской Федерации, являются:
 1. документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
 2. разрешение на временное проживание;
 3. вид на жительство;
 4. иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства