



**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«АВИЦЕННА»
(ООО «АВИЦЕННА»)**

П Р И К А З

« 27 » июня 2023 г.

№ _12_

Курск

**Об утверждении Правил
внутреннего распорядка для пациентов**

В целях совершенствования качества оказания медицинской помощи в ООО «АВИЦЕННА», обеспечения соблюдения прав пациентов и посетителей ООО «АВИЦЕННА», руководствуясь ст. 6, 19, 20, 27 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (в ред.),

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить и ввести в действие с 01.07.2023 г. Правила внутреннего распорядка для пациентов (приложение к настоящему приказу).
2. Правила внутреннего распорядка для пациентов, утвержденные 10.01.2020г. генеральным директором ООО «АВИЦЕННА» С. В. Петровым считать недействующими с 01.07.2023г.
3. Работникам ООО «АВИЦЕННА» оказывающим медицинские услуги пациентам или же взаимодействующим с пациентами в ходе исполнения своих должностных обязанностей: обеспечить ознакомление пациентов и посетителей ООО «АВИЦЕННА» с Правилами и контроль соблюдение их требований на территории ООО «АВИЦЕННА».
4. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя главного врача по медицинской части (Н.В. Могулеву).
5. Специалисту по кадрам (Ж.Н. Новиковой): ознакомить с настоящим приказом поименованных в нем лиц и довести его до сведения работников ООО «АВИЦЕННА».

Главный врач



Ю. П. Петрова

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач
ООО «АВИЦЕННА»



Ю.П. Петрова

Приложение
к приказу ООО «АВИЦЕННА»
от «27» июня 2023 г. № 12

Правила внутреннего распорядка для пациентов

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «АВИЦЕННА» являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациента в ООО «АВИЦЕННА», а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и ООО «АВИЦЕННА».

1.2. Настоящие Правила обязательны для соблюдения персоналом и пациентами, а также иных лиц, обратившихся или находящихся на территории ООО «АВИЦЕННА». Правила разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных условий оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для соблюдения всеми пациентами (посетителями), обратившимися (или находящимися на территории) ООО «АВИЦЕННА», а также персоналом ООО «АВИЦЕННА».

1.4. С правилами внутреннего распорядка пациенты знакомятся письменно под роспись при заключении договора на оказание медицинской услуги или на информационном стенде/сайте/буклете - посетители.

1.5. Правила внутреннего распорядка включают: права и обязанности пациента (посетителя)¹; порядок разрешения конфликтных ситуаций возникающих в ходе оказания медицинской услуги между ООО «АВИЦЕННА» и пациентом (посетителем); порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента; другие сведения, имеющие существенное значение для реализации прав пациента (посетителя).

2. Порядок обращения пациентов в ООО «АВИЦЕННА»

2.1. Медицинская помощь оказывается гражданам при самостоятельном обращении в ООО «АВИЦЕННА» с 18 лет, а также несовершеннолетним гражданам в сопровождении родителей и опекунов (в соответствии с Гражданским и Семейным кодексом РФ).

2.2. В регистратуре ООО «АВИЦЕННА» 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

¹ В дальнейшем под правами и обязанностями пациентов подразумеваются права и обязанности также и права и обязанности посетителей, в части не связанных с проведением лицу медицинских вмешательств или лечения.

прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), место работы/учебы (при наличии, со слов пациента).

Медицинская карта пациента является собственностью ООО «АВИЦЕННА» и должна храниться в регистратуре в соответствии с действующими нормативными правовыми актами.

Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет администратором.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из помещения ООО «АВИЦЕННА» без согласования с руководством (главный врач, его заместители) ООО «АВИЦЕННА».

2.3. Информацию о времени приема специалистов с указанием часов приема и номеров кабинетов, можно получить в регистратуре в устной форме у администратора, а также на информационном стенде (буклетах) в холле и на официальном сайте ООО «АВИЦЕННА».

2.4. Информация о графике приема граждан по личным вопросам администрацией медицинского центра (главным врачом, заместителем главного врача) размещается на информационном стенде и на официальном сайте ООО «АВИЦЕННА» в интернете: avicenna-kursk.ru, в разделе «информация для пациентов», подразделе «дополнительная информация».

3. Права и обязанности пациентов

3.1. Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Федеральным Законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (в ред.).

3.2. Пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения главного врача ООО «АВИЦЕННА» при согласии врача;
- профилактику, диагностику, лечение, 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, о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну и персональную информацию;
- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи в установленном законом порядке.

3.3. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы ООО «АВИЦЕННА»;
 - соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «АВИЦЕННА»;
 - предварительно оплачивать стоимость предоставляемой медицинской услуги;
 - соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в процедурные кабинеты в сменной обуви или бахилах, маске, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
 - выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение необходимых для этого сведений;
 - соблюдать режим лечения;
 - неукоснительно и своевременно исполнять распоряжения (указания) медицинского персонала, уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, иным посетителям и пациентам, избегать конфликтов, соблюдать в тишину;
 - оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
 - 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;
 - сотрудничать с врачом, медицинским персоналом на всех этапах оказания медицинской помощи, выполнять медицинские предписания, соблюдать график приема лекарственных препаратов и других лечебно-диагностических процедур, являться на прием и процедуры заранее в строго назначенное время;
 - бережно относиться и аккуратно пользоваться имуществом ООО «АВИЦЕННА» и нести ответственность за его сохранность, в случае утраты или повреждения имущества ООО «АВИЦЕННА» вправе взыскивать возмещение его стоимости.
 - соблюдать правила пожарной безопасности, техники безопасности, гражданской обороны и антитеррористической защищенности ООО «АВИЦЕННА»;
 - не нарушать общественный порядок, соблюдать чистоту и порядок в помещениях, кабинетах, коридоре, туалетах ООО «АВИЦЕННА»;
- 3.4. Пациенту запрещается:
- громкая речь, нецензурная брань, пререкания с медицинскими работниками, конфликтные ситуации с другими пациентами и посетителями, азартные игры;
 - употребление и пребывание в состоянии алкогольного и наркотического (токсического) опьянения;
 - курение в зданиях, помещениях ООО «АВИЦЕННА»;

- публично демонстрировать окружающим колющие и режущие предметы, экстремистскую символику, продукцию эротического содержания;
- проносить в ООО «АВИЦЕННА» и (или) иметь огнестрельное, газовое, травматическое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо их использование, пациентом или посетителем может представлять угрозу для безопасности окружающих.

Правила техники безопасности для пациентов ООО «АВИЦЕННА»

В целях соблюдения правил безопасности для пациентов ООО «АВИЦЕННА» запрещается:

- затруднять действия персонала при проведении лечебно - диагностических мероприятий с использованием медицинского оборудования;
- самостоятельно прекращать процесс проведения медицинской манипуляции;
- самостоятельно изменять режим работы медицинского оборудования;
- касаться электропроводки медицинского оборудования и прочих технологических устройств;
- прикасаться к движущимся и вращающимся частям медицинского оборудования с принудительным приводом;
- вмешательство в работу систем вентиляции, отопления, водоснабжения (водоотведения), электроснабжения;
- допускать действия, ведущие к получению механической травмы.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и ООО «АВИЦЕННА»

4.1. К числу наиболее типичных конфликтных ситуаций в сфере оказания медицинской помощи относятся:

- по мнению пациента оказание ему медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических и реабилитационных мероприятий);
- по мнению пациента нарушения в работе медицинской организации, наносящие ущерб его здоровью;
- по его мнению пациента нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.

4.2. В случае если пациент полагает, что его права были нарушены его права, он (его законный представитель) вправе обратиться с жалобой (обращением) непосредственно к главному врачу или иному должностному лицу ООО «АВИЦЕННА» (п.6.2. настоящих правил). Жалоба (обращение) подается в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ (в ред.) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Гражданин в своей жалобе (обращении) в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование ООО «АВИЦЕННА», в

которое направляет обращение в письменной форме, 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, уведомление о переадресации обращения, излагает суть заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. При наличии документов, подтверждающих изложенные в жалобе (обращении) аргументы, копии документов прикладываются к жалобе (обращению).

4.3. При подаче жалобы (обращения) лично она подается в письменном виде: первый экземпляр - лицу, ответственному за делопроизводство (либо непосредственно главному врачу), а второй экземпляр остается на руках у подающего жалобу (обращение). При этом следует получить подпись лица, ответственного за делопроизводство с указанием входящего номера либо подпись главного врача с указанием даты.

4.4. Ответ пациенту на жалобу (обращение) предоставляется в письменном виде в сроки, установленные нормативными правовыми актами Российской Федерации.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

Информация о состоянии 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 предоставляется пациенту в доступной для него форме в соответствии со ст.22 Федеральным Законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (в ред.). 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 нормативными правовыми актами Российской Федерации.

6. График работы Учреждения и должностных лиц.

6.1. Режим работы Учреждения:

Понедельник – с 08-00 до 20-00;

Вторник – с 08-00 до 20-00;

Среда – с 08-00 до 20-00;

Четверг – с 08-00 до 20-00;

Пятница – с 08-00 до 20-00;

Суббота – с 09-00 до 18-00;

Воскресенье — с 09-00 до 18-00.

ООО «АВИЦЕННА» вправе изменять график и режим работы (в том числе и в праздничные и выходные дни). Таковые изменения регламентируются приказом главного врача, информация об этом указывается на сайте/информационном стенде ООО «АВИЦЕННА».

6.2. Информация о текущем графике работы должностных лиц находится в регистратуре медицинского центра. ООО «АВИЦЕННА» вправе изменять график работы должностных лиц, информация об этом указывается на сайте/информационном стенде ООО «АВИЦЕННА».

График личного приёма пациентов (посетителей) администрацией ООО «АВИЦЕННА»:

- главный врач: Петрова Юлия Павловна,
личный приём – ежемесячно в последнюю пятницу месяца с 16.00 до 18.00;
- заместитель главного врача (Могулева Наталья Вячеславовна),
личный приём – еженедельно по средам с 14.00 до 16.00.

7. Информация о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.

7.1. Первое обращение на приём к врачу-специалисту по поводу острого или хронического заболевания считается первичным приёмом. Последующие обращения на приём к тому же врачу-специалисту в течение 3 (Трёх) месяцев от даты первичного - являются повторным приёмом.

7.2. Перечень платных медицинских услуг, оказываемых пациентам, а также порядок и условия их предоставления на платной основе, определяется прейскурантом на платные медицинские услуги, который доступен для ознакомления на информационном стенде/сайте (avicenna-kursk.ru) или по запросу у администратора.

8. Нарушение Правил внутреннего распорядка для пациентов расценивается как реализация права пациента на информированный добровольный отказ от продолжения оказания медицинской помощи в ООО «АВИЦЕННА».

ООО «АВИЦЕННА» не оказывает медицинские услуги в следующих случаях:

- несоблюдения пациентами настоящих Правил внутреннего распорядка для пациентов;
- курение в зданиях, помещениях ООО «АВИЦЕННА»;
- лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
- лицам, с неадекватным поведением;
- лицам, выражающимся нецензурной лексикой;
- лицам, отказывающимся соблюдать санэпидрежим.