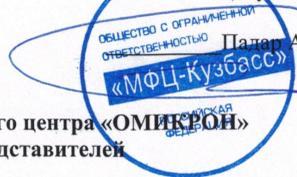


**«Утверждено
приказом
№ 2 от «09» января 2020 года»**
Генеральный директор
ООО «МФЦ-Кузбасс»

Падар А.В.



**ПРАВИЛА
внутреннего распорядка Офтальмологического центра «ОМИКРОН»
для пациентов и их законных представителей**

Настоящие Правила определяют внутренний распорядок для лиц, проходящих лечебные мероприятия в Офтальмологическом центре «ОМИКРОН» (Обществе с ограниченной ответственностью «МФЦ-Кузбасс»), далее учреждение, режим работы, порядок приема клиентов, порядок оформления документов, права и обязанности клиентов и сопровождающих лиц.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Внутренний распорядок ОЦ «ОМИКРОН» для пациентов - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности сотрудниками ОЦ «ОМИКРОН», обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в ОЦ «ОМИКРОН».
2. Правила внутреннего распорядка ОЦ «ОМИКРОН» для пациентов включают:
 - порядок обращения пациента в ОЦ «ОМИКРОН»;
 - права и обязанности пациента;
 - порядок разрешения конфликтных ситуаций между ОЦ «ОМИКРОН» и пациентом;
 - порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
 - порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
 - время работы ОЦ «ОМИКРОН» и его должностных лиц;
 - информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;
 - другие сведения, имеющие существенное значение для реализации прав пациента (с учетом специфики организации, в которой пациент получает консультативную, диагностическую или лечебную помощь).
3. Правила внутреннего распорядка ОЦ «ОМИКРОН» обязательны для всех пациентов и сопровождающих их лиц, проходящих обследование и лечение в данной организации. С правилами внутреннего распорядка пациенты знакомятся устно, или письменно.
4. Правила внутреннего распорядка ОЦ «ОМИКРОН» для пациентов находятся в доступном для ознакомления с ними месте в регистратуре ОЦ «ОМИКРОН».

ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В «ОМИКРОН»

1. Оказание медицинских услуг в ОЦ «ОМИКРОН» осуществляется на основании публичного договора.
2. Медицинская помощь в ОЦ «ОМИКРОН» осуществляется на основании предварительной записи. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачу осуществляется в регистратуре, как при их непосредственном обращении, так и по телефону. Возможно оказание медицинских услуг Пациентам в порядке живой очереди в

случае неявки планового пациента, либо в периоды отсутствия предварительной записи. Преимущество отдается пациентам, явившимся по предварительной записи.

В случае опоздания Пациента ОЦ «ОМИКРОН» вправе отказаться от оказания медицинской услуги и перенести прием на другое время, согласованное с пациентом.

В случае невозможности явки Пациент обязуется уведомить заблаговременно регистратуру о своей неявке.

3. Информацию о перечне медицинских услуг, стоимости медицинских услуг, времени приема врачей всех специальностей, во все дни недели с указанием часов приема и номеров кабинетов, а также о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема пациентов директором, главным врачом, заместителем директора по медицинской части, адреса ближайших и дежурных аптек, поликлиник и стационаров, оказывающих экстренную врачебную помощь в вечернее, ночное время, в воскресные и праздничные дни, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле ОЦ «ОМИКРОН».

4. В регистратуре ОЦ «ОМИКРОН» 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 прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт, регистрационное свидетельство);

серия и номер паспорта;

место работы, должность;

данные страхового полиса, если обслуживание пациента осуществляется через страховую компанию.

Оформляется информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство по утвержденной форме, согласие потребителя (заказчика) на обработку персональных данных по утвержденной форме

Оформляется договор на оказание медицинских услуг по утвержденной форме. Оформление вышеуказанных документов является основанием для оказания медицинских услуг пациентам.

5. При обращении пациента в регистратуру ОЦ «ОМИКРОН» с пациентом заключается договор на оказание медицинских услуг,

6. ОЦ «ОМИКРОН» вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения. В случае хулиганского поведения пациента, поведения пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала центра, либо имуществу центра, при невыполнении пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящим положением и договором, если это может привести к некачественному выполнению медицинской услуги. В случае отказа врачей-специалистов ОЦ «ОМИКРОН», от оказания медицинской помощи данному пациенту и невозможности предоставления иного врача-специалиста это письменно фиксируется в медицинской карте пациента.

7. В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться в администрацию ОЦ «ОМИКРОН» согласно графику приема должностными лицами ОЦ «ОМИКРОН» граждан, утвержденному директором.

1. По окончании амбулаторно-поликлинического лечения или диагностического обследования пациенту выдается справка с указанием сроков лечения и диагноза

или эпикриз (выписка из истории болезни), при необходимости листок временной нетрудоспособности. Первый экземпляр эпикриза вклеивается в медицинскую карту пациента, второй экземпляр выдается на руки пациенту.

2. Медицинская карта после окончания лечения пациента сдается на хранение в медицинский архив организации.

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:
 - выбор врача и выбор медицинской организации.
 - 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, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.
 - защиту сведений, составляющих врачебную тайну.
 - отказ от медицинского вмешательства.
 - возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи.
 - допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав.
 - на бесплатную медицинскую помощь в объеме, предусмотренном базовой и территориальными программами обязательного медицинского страхования.
2. Пациент обязан:
 - принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
 - своевременно обращаться за медицинской помощью;
 - 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;
 - соблюдать правила внутреннего распорядка организации здравоохранения для пациентов и соблюдать тишину в клинике.
 - бережно относиться к имуществу учреждения. В случае причинения ущерба любому виду имущества (уничтожения, порча, повреждение и т.д.) клиент или законный представитель клиента обязаны возместить все убытки (ст. 1064, 1082 Гражданского кодекса Российской Федерации).
3. Соблюдать требования сотрудников центра касающиеся запрета пребывания в помещении центра в верхней одежде и необходимости надевания бахил на уличную обувь.
4. На территории всех подразделений ОЦ «ОМИКРОН» запрещено курение и распитие спиртных напитков.
5. Запрещено пользование сотовой связью в процессе прохождения диагностического обследования и в период нахождения на консультативном приеме врача.

ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ОЦ «ОМИКРОН» И ПАЦИЕНТОМ

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, наносящие 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.

2. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к руководителю, к главному врачу, заместителю директора по медицинской части, ОЦ «ОМИКРОН».

3. Жалоба подается в письменном виде: первый экземпляр - секретарю директора, а второй экземпляр остается на руках у лица, подающего жалобу. При этом следует получить подпись секретаря с указанием входящего номера либо подпись главного врача (заместителя директора по медицинской части, администратора) с указанием даты (в случае неотложной ситуации - времени подачи жалобы) и подписи лица, принявшего жалобу.

Жалоба должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учебы). При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены. В случае, если обстоятельства дела требуют немедленного и неординарного реагирования на ситуацию, жалоба может быть направлена сразу в несколько инстанций.

Рассмотрение жалобы передается на рассмотрение врачебной комиссии, которая создается и действует на основании Положения о врачебной комиссии. Рассмотрение жалобы по желанию подателя жалобы происходит в его присутствии либо в присутствии его представителя. Результаты рассмотрения жалобы врачебной комиссии оформляются в виде протокола. На основании протокола оформляется ответ подателю жалобы.

4. Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в течение 10 дней с момента подачи жалобы.

5. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в орган государственной власти, осуществляющие контроль за деятельностью организаций здравоохранения, или суд в порядке, установленном действующим законодательством.

ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами ОЦ «ОМИКРОН». 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.

2. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент в письменной форме дал разрешение о предоставлении таковых членам его семьи.

3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья не способных принять осознанное решение, - супругу(ге), а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.

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

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

6. Медицинская документация, оформляемая при обращении пациента в ОЦ «ОМИКРОН» является собственностью центра. Пациент имеет право непосредственно ознакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в специально отведенном для этого месте в присутствии представителя ОЦ «ОМИКРОН», получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья. Выдача копий и ознакомление организовывается на основании письменного заявления, согласованного директором, заместителем директора по медицинской части, главным врачом.

Не допускается передача первичной медицинской документации на руки пациентам.

ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПRAВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности.

4. Листки нетрудоспособности выдают лечащим врачом и врачебной комиссией (далее - ВК) в установленном порядке при предъявлении документа, удостоверяющего личность пациента.

5. Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы.

6. 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 освидетельствован врачом.

7. Гражданам, нуждающимся в лечении в специализированных организациях здравоохранения вне места постоянного жительства, лечащие врачи выдают листок нетрудоспособности с согласия главного врача с последующим направлением в учреждения соответствующего профиля для продолжения лечения.

8. 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.

9. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

10. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи или средние медицинские работники, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

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

ВРЕМЯ РАБОТЫ ОЦ «ОМИКРОН» И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

1. Учреждение работает по круглогодичному графику, по семидневной рабочей неделе. Время работы ОЦ «ОМИКРОН» и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка организации с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

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

3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала ОЦ «ОМИКРОН» (график работы - сменности) устанавливаются руководителем организации здравоохранения в соответствии с должностными инструкциями персонала организации здравоохранения.

4. График и режим работы ОЦ «ОМИКРОН» утверждаются директором, исходя из производственной необходимости и полноты обеспеченности кадрами.

5. Прием пациентов и их родственников должностными лицами осуществляется в удобное для пациентов время.

7. Информация о времени работы ОЦ «ОМИКРОН», его должностных лиц, врачей-специалистов находится в регистратуре ОЦ «ОМИКРОН».