

«Утверждаю»
Генеральный директор
ООО «МК «ХОКУТО»
_____ Денисова С.А.
05 января 2017 г.

Правила внутреннего распорядка

для пациентов ООО «Медицинская Корпорация «ХОКУТО»

I. Общие положения.

В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». Граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.

Правила внутреннего распорядка ООО «Медицинская Корпорация «ХОКУТО» (далее МК) для пациентов являются организационно - правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством РФ (в сфере здравоохранения), поведение пациента, а так же иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом(его представителем) и МК.

1. Правила поведения для пациентов, а также иных посетителей МК включают:
 - порядок обращения в МК;
 - права и обязанности пациента, а также иных посетителей МК;
 - порядок разрешения конфликтных ситуаций между МК и пациентом, а также иными посетителями МК;
 - порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
 - порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
 - график работы МК;
2. Настоящие правила поведения обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в МК, а также иных посетителей МК.
3. Настоящие правила поведения для пациентов, а также иных посетителей МК должны находиться в доступном месте (у администраторов МК), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в организации на видном месте.

II. Порядок обращения пациентов в МК «ХОКУТО».

1. Для получения плановых медицинских услуг в МК «ХОКУТО» пациент может обратиться самостоятельно или по направлению лечащего врача/специалиста.
Медицинская помощь в МК оказывается на платной основе.
Оказание медицинской помощи в рамках Программы госгарантий осуществляется медицинскими учреждениями, входящими в реестр медицинских учреждений ТФОМС. ООО МК «ХОКУТО» может оказывать заявленные услуги В рамках Программы Госгарантий при условии включения в вышеуказанный реестр. Информацию о получении услуг на бесплатной основе можно получить у регистраторов, старшего администратора, администрации МК.

(Программа государственных гарантий бесплатного оказания гражданам Российской Федерации, проживающим на территории Приморского края, медицинской помощи (Программа ОМС) устанавливает перечень видов, форм и условий

оказываемой бесплатно медицинской помощи, перечень заболеваний и состояний, оказание медицинской помощи при которых осуществляется бесплатно, категории граждан, оказание медицинской помощи которым осуществляется бесплатно, средние нормативы объема медицинской помощи, средние нормативы финансовых затрат на единицу объема медицинской помощи, средние подушевые нормативы финансирования, порядок и структуру формирования тарифов на медицинскую помощь и способы ее оплаты, определяет порядок и условия предоставления медицинской помощи, а также предусматривает критерии качества и доступности медицинской помощи, предоставляемой гражданам бесплатно.)

Ознакомиться с Программой обязательного медицинского страхования (Программа госгарантий, Программа ОМС) можно на сайте ТФОМС ПК.

2. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону: **03** круглосуточно. При возникновении острых состояний, при которых передвижение противопоказано или резко затруднено, пациенты (или их родственники) должны вызвать врача на дом из ближайшего территориально расположенного учреждения здравоохранения.
3. Медицинские услуги населению осуществляется непосредственно в ООО «МК «ХОКУТО» в будни дни с 9⁰⁰ до 19⁰⁰, выходные дни – суббота и воскресенье.
4. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент или его законный представитель должен обращаться к администраторам учреждения либо записаться на прием по телефону.

ВНИМАНИЕ! При первичном или повторном обращении в регистратуру МК пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт), при получении медицинской услуги в рамках добровольного медицинского страхования (ДМС) -действующий страховой полис ДМС.

5. Администраторы учреждения при первичном обращении на пациента оформляют на основании предъявленного удостоверения личности (паспорт) медицинскую карту 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,

серия и номер паспорта,

Медицинская карта пациента является собственностью медицинского учреждения и должна храниться в ООО «МК «ХОКУТО».

В случае направления лечащим врачом пациента на консультацию в другое лечебное учреждение пациенту на руки выдается выписка из амбулаторной карты с необходимой информацией.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из МК без согласования с руководством!

6. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство.
Поскольку в отношении несовершеннолетних информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает один из родителей или иной законный

представитель, несовершеннолетних пациентов в возрасте младше пятнадцати лет должен сопровождать их законный представитель.

7. Организация предварительной записи на прием к врачам – специалистам в МК осуществляется непосредственно через администраторов при личном обращении, а так же посредством телефонного звонка, по электронной почте : hokuto.vl@mail.ru.
8. Прием пациентов в МК осуществляется в плановом порядке по предварительной записи. Вне записи прием пациентов осуществляется при наличии свободного времени у врача – специалиста. Больные, нуждающиеся в неотложной медицинской помощи, принимаются врачами специалистами вне очереди.
9. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно в холле учреждения.
10. В день приема перед посещением врача пациент или его законный представитель обязан предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и, при необходимости, действующий страховой полис ДМС администраторам МК для оформления амбулаторной карты. Амбулаторная карта передается в кабинет врача, а после приема возвращается администраторам.
11. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных.
12. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется по врача специалиста с привлечением сил и средств отделения скорой медицинской помощи.

III. Права и обязанности пациентов и иных посетителей МК «ХОКУТО».

Права и обязанности пациентов установлены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (глава 4).

- 1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право**
 - уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
 - информацию о фамилии, имени, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
 - обследование, лечение и нахождение в медицинской организации в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
 - облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
 - перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации (ее структурного подразделения) при согласии другого врача;
 - обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
 - добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
 - отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотрительных законодательными актами;
 - обращение с жалобой к должностным лицам медицинской организации, в которой ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд в соответствии с Порядком обращения граждан с жалобами и обращениями;
 - сохранение медицинскими работниками 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;

- 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.
 - Получить по первому требованию книгу жалоб и предложений;
- 2. Право на внеочередное оказание медицинской помощи имеют:**
- дети-инвалиды;
 - дети из многодетных семей;
- 3. Пациент и сопровождающие его посетители обязаны:**
- соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, а также иных посетителей ООО «МК «ХОКУТО»;
 - неукоснительно выполнять все распоряжения медицинского персонала при выполнении обследований КТ и МРТ во избежание поломки дорогостоящей аппаратуры и нанесения вреда своему здоровью. При повреждении имущества МК по вине пациента вследствие нарушения инструкций медицинского персонала администрация оставляет за собой право после внутреннего расследования привлечь пациента к административной ответственности.
 - бережно относиться к имуществу МК;
 - уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
 - уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание с законодательством РФ;
 - предоставлять медицинскому работнику, оказывающему ему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья (здоровья его ребенка), 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 санитарно-гигиенические нормы: (вход в отделения МК в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе). **Соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.**
 - Оплатить стоимость оказанной медицинской услуги(услуг) согласно прайсу медицинских услуг, находящемуся в свободном доступе, и подтвержденного администратором. Полную информацию о перечне и стоимости услуг медицинского центра можно получить предварительно на сайте учреждения www/hokuto.vl@mail.ru, по телефону и непосредственно при обращении у администраторов МК, а так же ознакомиться с перечнем на бумажных носителях в холле медицинского центра.
- 4. Посетители ООО «МК «ХОКУТО» не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей МК. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ.**

При этом МК «ХОКУТО» (её работники) вправе осуществлять (производить) фото- и киносъемку, звуко- и видеозапись посетителей МК и использовать полученные материалы в качестве доказательства.

Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители МК считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото- и киносъемки, звуко- и видеозаписи.

5. Всем лицам, находящимся на территории поликлиники, **запрещается:**

- Категорически –нарушать инструкции медицинского персонала при выполнении обследований и манипуляций;
- Распивать спиртные напитки, входить в медицинскую организацию в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения.
- Самовольно проникать в служебные помещения МК.
- Приносить в помещения МК легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легко бьющиеся предметы, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки, а также животных.
- Пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.)
- Передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, колясках и всех подобных средствах в помещении медицинской организации.
- Осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц.

IV. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой.

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию ООО «МК «ХОКУТО» или к дежурному администратору или обратиться в администрацию МК в письменном виде.

1. При личном приеме администрации МК гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в **Журнал приема по личным вопросам**. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале приема по личным вопросам. В остальных случаях делается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
2. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрено в порядке, установленном Федеральным законом.
3. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
4. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:
 - либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение,
 - 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 либо уведомление о переадресации обращения,

- излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
6. Письменное обращение, поступившее администрации МК, рассматривается в течение **30** дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.
7. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию МК, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

V. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами медицинской организации. 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. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.
2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется его законному представителю.
3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.
4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

VI. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.
2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (форма 095-у – для учащихся), или справка об освобождении от служебных обязанностей. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, выдаются лечащим врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы (учебы). В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы. Выписка листков нетрудоспособности и других документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, производится при предоставлении документа, удостоверяющего личность (паспорт), под роспись пациента.
3. Пациент обязан являться к лечащему врачу в день, указанный в листке нетрудоспособности (в день - по какое число продлен листок нетрудоспособности);
4. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

5. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены в МК печатями установленного образца.

VII. График работы поликлиники и ее должностных лиц.

1. График работы МК и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего распорядка МК с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.
2. Режим работы МК определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов.
3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются генеральным директором МК в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения. График и режим работы утверждаются генеральным директором МК.
4. Прием населения (больных и их родственников) генеральным директором МК или его заместителем осуществляется по предварительной обоюдной договоренности.

Посетители, нарушившие данные правила поведения несут ответственность в соответствии с Российским законодательством.

РЕЖИМ РАБОТЫ: **Понедельник-Пятница** 9⁰⁰ - 19⁰⁰ без перерывов.
Суббота - с 9-00 до 14-00,
Воскресенье –выходной.

ТЕЛЕФОНЫ : (423) 2-38-60-42; 2-38-60-31, 2-38-59-43

www.hokuro.ru E-mail: hokuto.vl@mail.ru