**Общество с ограниченной ответственностью**

**ООО «ЛАЙФМЕД»**

**01 Сентября 2017**

**Приказ №3**

**Ростов-на-Дону**

**Об утверждении правил внутреннего трудового распорядка для потребителей медицинских услуг**

В целях соблюдения требований Приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от «30» декабря 2014г. № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения РФ, органов государственной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг в редакции Приложения №1 к настоящему Приказу.
2. Отделу маркетинга в течении 3 (трех) рабочих дней разместить утвержденные Правила на сайте www. lifemed-r.ru в подразделе Правовая информация.
3. Отменить ранее действовавший приказ от 01.09.2016 № 3 «Об утверждении Правил внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг»
4. Контроль за исполнением настоящего Приказа возложить на заместителя директора С.Р. Ким

Приложения к приказу: Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг.

Директор

ООО «Лайфмед» С.М. Когай

**Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг**

1. **Общие положения**
   1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее- Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством РФ в сфере здравоохранения поведение пациента в подразделениях ООО «Лайфмед», а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его законным представителем), заказчиком медицинских услуг и ООО «Лайфмед».

1.2 Настоящие правила разработаны в соответствии с положениями действующего законодательства РФ, в том числе Федерального закона от 21.11.2011г № 323-ФЗ «Об основах охраны граждан в РФ», и локальными актами ООО «Лайфмед».

1.3 Настоящие правила обязательны для исполнения всеми пациентами, а также иными лицами обратившимся в подразделения ООО «Лайфмед», разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4 Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находится в доступном для пациентов месте (на информационном стенде, на сайте)

1.5 Нарушение настоящих Правил, установленного в амбулаторно-поликлинических подразделениях режима (с учетом специфики лечебного процесса), санитарно-противоэпидемиологического режима и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством РФ.

**2. Порядок обращения пациентов**

2.1 Для получения платных медицинских услуг пациент обращается в регистратуру ООО «Лайфмед» для заключения договора оказания медицинских услуг.

2.2 Платные медицинские услуги предоставляются на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии ООО «Лайфмед» на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке.

2.3 В регистратуре ООО «Лайфмед» 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), серия и номер документа удостоверяющего личность, и иные сведения предусмотренные законодательством РФ.

2.4 Повторной считается консультация по одному и тому же заболеванию в течение месяца, а именно 30 календарных дней подряд. По прошествии месяца консультация по тому же вопросу считается первичной.

Под первичным приемом понимается первичное обращение к конкретному врачу-специалисту и последующие обращения к этому врачу-специалисту более чем через один месяц с момента первого обращения, независимо от причины обращения.

Под повторным приемом в рамках настоящих Правил понимается повторное обращение к одному врачу-специалисту в течение одного месяца с момента первичного обращения.

Если с момента первичного обращения к врачу-специалисту прошло более одного месяца, следующий прием того же специалиста считается первичным.

Обращение пациента к тому же врачу-специалисту, имевшее место в течении месяца в других ЛПУ города, не является основанием для оформления первого обращения к данному специалисту в ООО «Лайфмед» как повторного.

2.5 При первичном или повторном обращении пациент обязан предоставить документ удостоверяющий личность.

При этом, для заполнения бланков добровольного информированного согласия на медицинское вмешательство пациент предоставляет один из следующих документов:

1. Паспорт гражданина РФ
2. Паспорт гражданина СССР (только для граждан СНГ, не включая РФ)
3. Временное удостоверение личности гражданина РФ (форма 2П)
4. Свидетельство о рождении (для лиц до 15 лет)
5. Удостоверение личности военнослужащего РФ (офицера, паспорт моряка или военный билет)
6. Справка об освобождении из мест лишения свободы (для лиц, освобожденных из мест лишения свободы)
7. Паспорт иностранного государства (для иностранных граждан, находящихся на территории РФ временно)
8. Заграничный паспорт (для граждан России, постоянно проживающих за границей и находящихся на территории РФ временно)
9. Вид на жительство
10. Удостоверение беженцев РФ или свидетельство о регистрации ходатайства иммигранта о признании его беженцем (для беженцев, не имеющих статус беженца).

2.6 Прием врачами осуществляется по предварительной записи в режиме работы соответствующего подразделения ООО «Лайфмед»

2.7 Информацию о времени приема врачей всех специальностей, об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты, правилах записи на прием и обследования размещены на сайте по адресу http://www.lifemed-r.ru

2.8 Медицинская карта пациента является собственностью ООО «Лайфмед» и хранится в установленном локальными актами порядке. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты без согласования с ООО «Лайфмед»

**3. Права и обязанности граждан**

3.1 При обращении за медицинскими услугами и их получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

- Информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

- обследование, лечение и нахождение в ООО «Лайфмед» в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

- перевод к другому врачу с разрешения руководителя подразделения ООО «Лайфмед» при согласии другого врача;

- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;

- добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствие с законодательными актами;

- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

- обращение с жалобой к должностным лицам ООО «Лайфмед»

- сохранение в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами РФ;

- 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.

3.2 Пациент и посетители обязаны:

- соблюдать режим работы подразделений ООО «Лайфмед», тишину, чистоту и порядок;

- соблюдать настоящие Правила;

- соблюдать правила поведения в общественных местах;

- исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

- соблюдать установленный в ООО «Лайфмед» регламент работы;

- выполнять требования, предписания и рекомендации лечащего врача;

- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинских услуг;

- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинских услуг;

- 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;

- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе об аллергических реакциях на лекарственные средства, наследственных, венерических, инфекционных, психических и других заболеваниях в семье, иных факторах, которые могут повлиять на ход лечения, включая информацию о злоупотреблении алкоголем, наркотическими препаратами или токсическими средствами, данные предварительных исследований и консультаций специалистов, проведенных в иных медицинских организациях (при их наличии), а также обо всех изменениях в состоянии здоровья при получении назначенного лечения и лекарственных препаратов;

- бережно относится к имуществу ООО «Лайфмед» и других пациентов;

- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;

- соблюдать правила запрета курения на территории ООО «Лайфмед»;

- в случае возникновения чрезвычайных ситуаций, независимо от их характера или при угрозе совершения террористического акта, исполнять инструкции службы безопасности ООО «Лайфмед» или компетентных государственных органов;

3.3 Пациентам и посетителям в целях соблюдения правил общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников ООО «Лайфмед», пациентов и посетителей в здании и служебных помещениях запрещается:

- находится в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);

- проносить в здание и служебные помещения ООО «Лайфмед» огнестрельное, пневматическое, травматическое газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, а также иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих; другие предметы и вещества, в отношении которых установлены запреты или ограничения на их свободный оборот в РФ;

- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

- находиться в служебных помещениях ООО «Лайфмед» без разрешения;

Проходить в помещения и коридоры, предназначенные для пребывания персонала ООО «Лайфмед»;

- бегать по коридорам, лестничным клеткам и пролетам ООО «Лайфмед», сидеть на ступеньках и перилах;

- пользоваться медицинским оборудованием ООО «Лайфмед» самостоятельно;

- приносить сильно пахнущие или экзотические цветы и растения, запах или пыльца которых может вызвать аллергические реакции у окружающих лиц;

- приходить в здание с домашними животными (кошками, собаками, экзотами), птицами, рептилиями, млекопитающими;

- курить в здании ООО «Лайфмед», за исключением специально отведенных для этого мест;

- играть в азартные игры в помещениях и на территории ООО «Лайфмед»;

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;

- пользоваться служебными телефонами, компьютерами и оргтехникой;

- выносить из помещений ООО «Лайфмед» документы, полученные для ознакомления;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

- размещать в помещениях и на территории ООО «Лайфмед» объявления без разрешения администрации ООО «Лайфмед»

- производить какие-либо теле- фото- кино- и видеосъемки и аудиозаписи без предварительного разрешения администрации ООО «Лайфмед»;

- выполнять в помещениях ООО «Лайфмед» функции торговых агентов, представителей;

- преграждать проезд санитарного транспорта к зданию ООО «Лайфмед»;

- оставлять детей без присмотра;

- распивать пиво и напитки, изготавливаемые на его основе, алкогольную и спиртосодержащую продукцию, потреблять наркотические средства или психотропные вещества, появляться в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, за исключением необходимости в экстренной или неотложной помощи. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений ООО «Лайфмед»;

3.4 За нарушение режима и Правил пациентом ООО «Лайфмед» имеет право приостановить оказание пациенту услуг. Нарушением считается:

- грубое и неуважительное отношение к персоналу, в том числе использование ненормативной и нецензурной лексики;

- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или процедуру;

- несоблюдение требований и рекомендаций врача;

- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению без уведомления лечащего врача;

- одновременное лечение в другой медицинской организации без ведома и разрешения лечащего врача.

3.5 Неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей пациентом, повлекшее ухудшение качества оказанной медицинской услуги, соответственно снимает ответственность лечащего врача за качество медицинской помощи.

**4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и ООО «Лайфмед»**

4.1 В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с обращением (жалобой) непосредственно к руководителю или иному должностному лицу ООО «Лайфмед».

4.2 Обращение (жалоба) подается в письменной форме по адресу ООО «Лайфмед» (г.Ростов-на-Дону, пер. Марксисткий, 7А), или в электронном виде на сайте (www.lifemed-r.ru)

Обращение (жалоба) должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства, контактный телефон.

При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.

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

1. **Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента**

5.1 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 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ». Пациенту, законному представителю, (опекуну, попечителю) информация о состоянии здоровья предоставляется в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом в соответствии со ст. 20 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

5.2 Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (его законному представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами ООО «Лайфмед». Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличия 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.

5.3 В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии их здоровья предоставляется законному представителю, а в отношении пациентов, по состояниюздоровья неспособных принять осознанное решение – Близким родственникам.

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

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

5.6 Пациент или его законный представитель имеют право на основании письменного заявления получить информацию о состоянии здоровья, ознакомится с медицинскими документами.