

ПРИКАЗ

от «06» мая 2024 года

№ 3

**Об утверждении Правил внутреннего
распорядка для потребителей услуг, оказываемых
ООО «МЕДИЦИНСКАЯ ЛАБОРАТОРИЯ «ОПТИМУМ»**

В соответствии с п. 3 ст.27 Федерального закона РФ от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», для упорядочения посещения и поведения пациентов (их законных представителей) и иных посетителей ООО «МЕДИЦИНСКАЯ ЛАБОРАТОРИЯ «ОПТИМУМ»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг, оказываемых ООО «МЕДИЦИНСКАЯ ЛАБОРАТОРИЯ «ОПТИМУМ» (далее - Правила), приложение №1 к настоящему приказу;
2. Заместителю главного врача по медицинской части Погудиной Э.А., руководителям структурных подразделений ООО «МЕДИЦИНСКАЯ ЛАБОРАТОРИЯ «ОПТИМУМ»:
 - 2.1. принять к исполнению утвержденные настоящим приказом Правила;
 - 2.2. ознакомить с Правилами всех работников отделений (кабинетов) для использования в повседневной работе;
3. Старшим администраторам Давидовой А.Г., Харченко Е.С. и Налёткиной Н.А. разместить Правила на информационных стендах ООО «МЕДИЦИНСКАЯ ЛАБОРАТОРИЯ «ОПТИМУМ» с целью ознакомления неограниченным кругом лиц;
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возлагаю на Главного врача Кошурина Д.В.

Генеральный директор



Е.А. Устьян

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ ООО «МЕДИЦИНСКАЯ ЛАБОРАТОРИЯ «ОПТИМУМ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее – Правила), оказываемых ООО «МЕДИЦИНСКАЯ ЛАБОРАТОРИЯ «ОПТИМУМ» " (далее – медицинская организация) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациента в медицинской организации, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и медицинской организацией.

1.2. Настоящие Правила обязательны для сотрудников медицинской организации и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в медицинскую организацию, в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- Общие положения
- Порядок обращения пациента;
- Права и обязанности пациента;
- Правила поведения пациентов и их законных представителей в медицинской организации;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между медицинской организацией и пациентом;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

1.4. Правила внутреннего распорядка размещаются на информационном стенде (или стойке регистрации) и сайтах <https://analizy-sochi.ru>, <https://medcentr-sochi.ru> в сети Интернет для всеобщего ознакомления.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В МЕДИЦИНСКУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ

2.1. ООО «МЕДИЦИНСКАЯ ЛАБОРАТОРИЯ «ОПТИМУМ» является частной медицинской организацией, оказывающей медицинские услуги на возмездной основе.

2.2. Для получения медицинской помощи пациент должен лично либо через законного представителя/опекуна обратиться к администратору медицинской организации и записаться на прием к специалисту. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина) пациенту необходимо обратиться в службу скорой

медицинской помощи по номеру телефона 103 либо в экстренную оперативную службу по номеру телефона 112.

2.3. При записи на прием к специалисту пациент должен сообщить свои фамилию, имя, отчество, информацию о том, обращался ли он в медицинскую организацию ранее, а также свой контактный номер телефона.

2.4. При невозможности посетить специалиста в назначенное время пациент может отменить или перенести свою запись.

2.5. Пациент должен посещать специалиста в соответствии со временем предварительной записи. При опоздании пациента на прием или процедуру более чем на 15 (пятнадцать) минут, врач (специалист) или администратор медицинской организации вправе перенести прием или процедуру на другое время, согласованное с пациентом.

2.6. Медицинская организация оставляет за собой право переноса сроков приема пациента по объективным причинам, о чем уведомляет пациента (его представителя).

2.7. При первичном обращении медицинской организацией заводится электронная медицинская амбулаторная карта пациента, в которую вносятся следующие сведения о пациенте:

- фамилия, имя, отчество
- пол
- дата рождения
- адрес проживания и регистрации, на основании документов, удостоверяющих личность
- паспортные данные пациента
- контактный телефон
- адрес электронной почты при получении от пациента согласия на отправку ему результатов выполненных лабораторных исследований по электронной почте.

2.8. В соответствии с требованиями статьи 9 федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006г. № 152-ФЗ пациент дает письменное согласие на обработку его персональных данных сотрудниками ООО «МЕДИЦИНСКАЯ ЛАБОРАТОРИЯ «ОПТИМУМ».

2.9. В соответствии с требованиями Закона РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» с пациентом заключается Договор об оказании платных медицинских услуг, устанавливающий правовые отношения между пациентом и медицинской организацией.

2.10. Оплата услуг медицинской организации производится либо наличными денежными средствами, либо через терминал в кассу медицинской организации. Пациенту в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий уплату денежных средств за оказанные ему медицинские услуги (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной документ).

2.11. Вся медицинская документация (медицинская карта, история болезни, договор и пр.) является собственностью медицинской организации и хранится в соответствии с законодательством РФ.

2.12. Медицинская карта пациента ведется в ООО «МЕДИЦИНСКАЯ ЛАБОРАТОРИЯ «ОПТИМУМ» в электронном виде.

2.13. Медицинские услуги в структурном подразделении медицинской организации - Медицинский клинический центр «Проксима» (далее Клиника), предоставляются по предварительной записи. Без предварительной записи медицинская помощь может быть оказана Пациентам при неявке Пациента, предварительно записанного на определенное время, либо если на определенное время предварительно никто не был записан.

2.14. Медицинские услуги по забору биологического материала Пациентов и последующего выполнения лабораторных исследований оказываются в порядке живой очереди.

2.15. Информацию о перечне и стоимости медицинских услуг; графике приёма врачей всех специальностей, с указанием часов приёма; подготовке к лабораторным, диагностическим исследованиям; времени приёма биоматериала; порядке предварительной записи на приём к врачам пациент может получить по телефону, либо, задав вопрос администратору медицинской организации на стойке регистрации, а также путем ознакомления с информацией, указанной на информационных стендах, расположенных в холле. Кроме того, вся перечисленная выше информация опубликована на сайтах медицинской организации в сети «Интернет» по адресам: www.analizy-sochi.ru; www.medcentr-sochi.ru

2.16. Медицинская организация вправе не оказывать медицинские услуги лицам:

- находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения,
- поведение которых оскорбляет нормы морали и нравственности, принятые в обществе,
- действия которых создают угрозу их жизни и здоровью, жизни и здоровью окружающих, влекут повреждение имущества медицинской организации,
- действия которых явно противоречат настоящим Правилам и (или) договору на оказание платных медицинских услуг, а также свидетельствуют о намерении пациента уклониться от обязанностей по оплате услуг по договору.

2.17. Для разрешения конфликтных ситуаций пациенту работником медицинской организации разъясняется право на обращение к Главному врачу или Генеральному директору медицинской организации.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны работников медицинской организации и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
- перевод к другому лечащему врачу;
- отказ от оказания медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам медицинской организации;
- сохранение работниками медицинской организации 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.

3.2. Пациент (его законный представитель) обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- подписать добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство и на обработку персональных данных в соответствии с законодательством РФ;
- уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;
- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях; пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления;
- своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов медицинской организации;
- оставаться на территории медицинской организации в течение 30 минут после перенесенной вакцинации, за исключением случаев, когда после вакцинации его осмотрел врач;
- бережно относиться к имуществу медицинской организации;
- соблюдать настоящие Правила (ст.27 п.3 федерального закона №323-ФЗ) и правила пожарной безопасности;
- не препятствовать выполнению персоналом медицинской организации своих обязанностей.

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

4.1. Категорически запрещается:

- курение на крыльце, а также в любых помещениях медицинской организации;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- грубить персоналу медицинской организации или иным лицам, находящимся в медицинской организации, либо выяснять с ними отношения в присутствии других лиц;
- мусорить.

4.2. При некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев);

4.3. Нахождение сопровождающих, кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.4. В помещениях медицинской организации необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор и использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся в холле медицинской организации.

4.5. Рекомендовано соблюдать правила личной гигиены.

4.6. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

4.7. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию администратору медицинской организации на стойке регистрации или медицинской сестре.

4.8. Персонал медицинской организации имеет право удалить пациента из медицинской организации в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ ОБЩЕСТВОМ И ПАЦИЕНТОМ

5.1. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с устной жалобой непосредственно к генеральному директору или главному врачу медицинской организации. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия пациента может быть дан устно в ходе личного приема.

5.2. Пациент имеет право обратиться с претензией в письменном виде, на которую дается письменный ответ по существу поставленных в претензии вопросов.

5.3. Письменная претензия подаётся в следующем порядке: первый экземпляр передаётся генеральному директору или главному врачу медицинской организации, а второй экземпляр остаётся на руках у лица, подающего претензию. При этом следует получить подпись лица, принявшего претензию, с указанием даты (в случае неотложной ситуации — времени подачи претензии) и подписи. Претензия должна содержать конкретную информацию, вопросы и чётко сформулированные требования, подпись пациента с указанием фамилии, имени, отчества, данных о месте жительства, номера телефона. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.

5.4 Ответ на претензию предоставляется пациенту в письменном виде в течение 30 дней с момента ее подачи.

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

6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

6.1. 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.

6.2. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

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

7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ РЕЗУЛЬТАТОВ ЛАБОРАТОРНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ, СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

7.1. Порядок выдачи документов, выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

7.2. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о временной нетрудоспособности или выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления пациента ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.