**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ В ООО «ОРТОЛАЙФ»**

Оглавление:

1. Общие положения;

2. Порядок обращения пациентов в ООО «Ортолайф»

3. Права и обязанности пациентов и иных посетителей ООО «Ортолайф»

4. Разрешение конфликтов между пациентом и ООО «Ортолайф»

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента;

6. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания;

1. Общие положения

1.1. Внутренний распорядок для пациентов, а также иных посетителей ООО «Ортолайф» регулируется настоящими Правилами пребывания пациента в ООО «Ортолайф» (далее, Правила), утвержденными приказом главного врача ООО «Ортолайф».

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с документами:

• Конституция РФ (ст. 45 и 46);

• Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

• Федеральный закон от 28 июня 1991 г. № 1499-1 «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации» (в редакции Закона РФ от 2 апреля 1993 г. № 4741-1) (с изменениями и дополнениями) (статьи 6 и 15);

• Закон РФ «О защите прав потребителей» (в ред. от 9 января 1996 г. № 2-ФЗ) (с изменениями и дополнениями) (статьи 17 и 44-46);

• Федеральный закон от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» (с изменениями и дополнениями)

• Федеральный закон N 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»

1.3. Правила пребывания для пациентов, а также иных посетителей ООО «Ортолайф» включают:

• порядок обращения в ООО «Ортолайф»;

• права и обязанности пациента, а также иных посетителей ООО «Ортолайф»;

• информацию о порядке разрешения конфликтных ситуаций между ООО «Ортолайф» и пациентом, а также иными посетителями;

• информацию о предоставления информации о состоянии здоровья пациента, в том числе о выдаче справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам, о приеме посетителей руководителями ООО «Ортолайф» ;

• информацию о порядке оказания медицинских услуг.

1.4. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в ООО «Ортолайф», а также иных посетителей.

1.5. Настоящие Правила для пациентов, а также иных посетителей, размещены на информационном стенде ООО «Ортолайф» и на официальном сайте.

2. Порядок обращения пациентов в ООО «Ортолайф»

2.1. При состояниях угрожающих жизни (нарушение сознания, нарушения дыхания, кровотечения, внезапный болевой синдром, угроза прерывания беременности и т.п.), пациент обращается в службу скорой медицинской помощи.

2.2. Плановая медицинская помощь в ООО «Ортолайф» оказывается по предварительной записи. Запись осуществляется:

• Лично, обратившись в ООО «Ортолайф» по адресу расположения предприятия: г. Челябинск, улица Академика Королева, 15

• По телефону в часы работы предприятия:

Пн - Птн. — 9:00-20:00 по телефону 8 351 222 44 74

2.3. В день приема, при первичном обращении, пациенту необходимо прийти в ООО «Ортолайф» за 15 минут до времени оказания медицинской услуги (консультации, манипуляции) для оформления необходимой документации.

2.4. При первичном или повторном обращении пациент или его законный представитель обязан предоставить документ, удостоверяющий личность (паспорт).

2.5. При первичном обращении оформляется 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, серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса (в случае обслуживании по системе ДМС, ОМС).

Медицинская карта пациента является собственностью«Ортолайф» и хранится в архиве ООО «Ортолайф»

2.6. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство, а также согласие на обработку персональных данных.

2.7. При опоздании пациента на прием или манипуляцию более чем на 15 минут, медицинский работник вправе отказать в проведении медицинской услуги.

2.8. При посещении ООО «Ортолайф» пациент:

• при входе надевает бахилы

• оставляет верхнюю одежду в гардеробе;

• коляски оставляются в колясочной при входе.

2.9. Представлять интересы ребенка могут только его родители.

Законными представителями ребенка до 14 лет, по закону, также могут быть усыновители или опекуны (часть 1, статья 64 Семейного кодекса РФ).

Родственники несовершеннолетнего ребенка могут выступать в качестве его представителей при наличии соответствующего документа: нотариально заверенной доверенности на представление интересов ребенка в медицинском учреждении. Оформить заявление можно как от имени одного, так и обоих родителей. (Федеральный Закон 323 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»)

2.10. При обращении в ООО «Ортолайф» с несовершеннолетним:

• Заключение договора несовершеннолетним детям в возрасте от 14 до 18 лет разрешается исключительно с письменного согласия своих законных представителей (26 статья гражданского кодекса РФ).

Возраст ребенка до 14 лет

Договор на получение медицинских услуг ребенком заключает родитель или законный представитель

Возраст ребенка от 14 до 18 лет.

Договор заключает родитель или законный представитель на получение медицинских услуг ребенком или Договор заключает несовершеннолетний ребенок, но с согласия родителей, о чем есть запись в договоре.

• Подписание добровольного информированного согласия.

Возраст ребенка до 15 лет (для больных наркоманией до 16 лет)

Добровольное информированное согласие подписывает родитель или законный представитель.

Возраст ребенка от 15 до 18 лет (для больных наркоманией от 16 о 18 лет)

Добровольное информированное согласие подписывает ребенок (за исключением наркологической помощи или при медицинском освидетельствовании несовершеннолетнего в целях установления состояния наркотического либо иного токсического опьянения).

2.11. В ООО «Ортолайф» ведется открытое видеонаблюдение с целью:

обеспечения безопасности рабочего процесса,

предупреждения возникновения чрезвычайных ситуаций и обеспечения объективности расследования в случаях их возникновения.

3. Права и обязанности пациентов и иных посетителей ООО «Ортолайф»

3.1. При обращении в ООО «Ортолайф» за медицинской помощью и при ее получении пациент имеет право на:

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

• получение информации о своих правах и обязанностях

• выбор врача, получение консультаций врачей-специалистов;

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

• добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

• отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотрительных законодательными актами;

• профилактику, диагностику, лечение и нахождение в ООО «Ортолайф» в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

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

• обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;

• обращение с жалобой к руководителям ООО «Ортолайф», а также к должностным лицам государственных органов или в суд;

• возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

• 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.

3.2. Пациент и сопровождающие его посетители обязаны:

• соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, а также иных посетителей;

• бережно относиться к имуществу предприятия;

• уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

• уважительно относиться к другим пациентам;

• предоставлять медицинскому работнику, оказывающему ему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях; аллергических реакциях;

• выполнять медицинские предписания;

• согласовывать возможность нахождения в кабинете сопровождающего лица с лечащим врачом; • сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

• соблюдать санитарно-гигиенические нормы;

• соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

3.3. Посетители ООО «Ортолайф» не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей. Оскорбление, 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.

3.4. Всем лицам, находящимся на территории ООО «Ортолайф», запрещается:

• распивать спиртные напитки, входить в помещение в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения;

• самовольно проникать в служебные помещения ООО «Ортолайф», пользоваться служебными телефонами ООО «Ортолайф»;

• курить в помещениях ООО «Ортолайф»;

• пользоваться мобильной связью на приеме врача, во время проведения процедур, манипуляций;

• приносить легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легкобьющиеся предметы, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки;

• входить в помещение ООО «Ортолайф» с животными;

• пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами;

• осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц;

• помещать на стендах объявления без разрешения администрации ООО «Ортолайф».

4. Разрешение конфликтов между пациентом и ООО «Ортолайф»

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу, а в период его отсутствия – к управляющему директору ООО «Ортолайф», в страховую компанию, в суд в порядке, установленном действующим законодательством

4.2. Личная встреча:

• с управляющим директором проводится по устной договоренности;

• с главным врачом - согласно графику приема граждан;

• личная встреча проводится в помещении ООО «Ортолайф» по адресу ул. Академика Королева, 15

4.3. Пациент имеет право обратиться в ООО «Ортолайф» в письменном виде.

Письменное обращение, поступившее в ООО «Ортолайф», рассматривается согласно Порядку рассмотрения обращений граждан в ООО «Ортолайф» в течение 30 дней со дня его регистрации

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или главным врачом ООО «Ортолайф».

5.2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется его законному представителю.

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

5.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниями, предусмотренным законодательными актами.

5.5. Пациент (или его законный представитель) на основании письменного заявления может получить медицинские документы для личного ознакомления, их копии и выписки из них.

5.6. Получение информации о своем здоровье осуществляется согласно внутренним документам ООО «Ортолайф»:

• Регламента предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них.

• Порядка выдачи справок и медицинских заключений.

6. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания

6.1. Оказание платных медицинских услуг в ООО «Ортолайф» осуществляется согласно Положению об оказании платных услуг в ООО «Ортолайф»;

6.2. Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с определением этих услуг.

6.3. Информация о видах платной медицинской помощи и платных услуг, оказываемых ООО «Ортолайф», их стоимости, размещены на информационном стенде и на официальном сайте ООО «Ортолайф».

6.4. В ООО «Ортолайф» действует система предоплаты медицинских услуг

6.5. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляются с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей кассового чека пациенту.