ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ООО «МИЛАМЕД»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее - Правила) ООО «Миламед» являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его законным представителем) и ООО «Миламед», распространяются на все структурные подразделения ООО «Миламед».

1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача медицинского центра, иными локальными нормативными актами.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение или его структурное подразделение, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медико-санитарной помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в ООО «Миламед»;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между медицинским центром и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы ООО «Миламед» и ее должностных лиц;
- информацию о платных медицинских услугах и о порядке их оказания.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте, а также размещаться на официальном сайте ООО «Миламед» в сети Интернет по адресу https://milamedmc.ru/.

2. Порядок обращения пациентов в медицинский центр

2.1. ООО «Миламед» является медицинским учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь, специализированную медицинскую помощь в амбулаторных условиях.

Первичная медико-санитарная помощь может оказываться населению:

а) в качестве платной медицинской помощи – за счет средств граждан и организаций.

2.2 В ООО «Миламед» медицинская помощь оказывается ежедневно с понедельника по пятницу с 9:00 до 20:00, суббота и воскресенье – выходные дни.

2.3 В праздничные дни приём пациентов в ООО «Миламед» осуществляется по дополнительному графику, утвержденному администрацией ООО «Миламед».

2.4 При необходимости для получения медицинской помощи в ООО «Миламед», пациент обращается в регистратуру медицинского центра.

2.5 При первичном или повторном обращении пациент обязан представить паспорт или иной документ удостоверяющий личность. В регистратуре ООО «Миламед» при первичном обращении оформляется медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (далее – медкарта), в которую вносятся сведения о пациенте в соответствии с утвержденной формой медицинской документации и оформляется информированное добровольное согласие на медицинские вмешательства при получении первичной медико-санитарной помощи.

2.6 Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (далее - Карта) является основным учетным медицинским документом ООО «Миламед», оказывающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях. Медицинская карта, наряду с другими медицинскими документами, относится к первичным медицинским документам и должна храниться в ООО «Миламед». ООО «Миламед» несет ответственность за сохранность медицинских документов, условия и сроки их хранения. Пациент же реализует свои права на информацию о состоянии его здоровья в соответствии со ст. 22 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (в том числе имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов). Согласно Приказу Комитета по здравоохранению Администрации СанктПетербурга от 04.03.1997 № 77 «О возврате и порядке хранения медицинских карт в амбулаторных учреждениях Санкт-Петербурга» медицинские карты должны храниться непосредственно в ООО «Миламед». Выдача медицинской карты на руки пациенту возможна только с разрешения администрации ООО «Миламед» (главный врач) по личному заявлению пациента. Самовольное изъятие амбулаторной карты больного и вынос ее за пределы ООО «Миламед» не допускается.

2.7 Предварительная запись пациента на прием к врачам-специалистам в ООО «Миламед» осуществляется по телефону: +7 (812) 560-34-93 или через официальный сайт в сети Интернет, размещенный по адресу

https://milamedmc.ru/ Предварительная запись на прием к врачам-специалистам также может осуществляться непосредственно в регистратуре ООО «Миламед».

2.8 Вопрос о необходимости экстренной консультации врачом-специалистом решается лечащим врачом или главным врачом ООО «Миламед».

2.9 Время на прием пациента врачом-специалистом определено с учетом действующих расчетных нормативов. При проведении совместных консультаций врачами-специалистами, в случае приема пациентов со сложной лечебно-диагностической ситуацией, при оказании врачом неотложной помощи время приема может быть увеличено относительно запланированного.

2.10 Информацию о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, пациент может получить в регистратуре ООО «Миламед» в устной форме, в том числе по телефону, с помощью информационных стендов, расположенных в холлах ООО «Миламед», а также с помощью сети Интернет на официальном сайте учреждения: https://milamedmc.ru/.

2.11 При наличии лечебно-диагностической ситуации, требующей консультации специалистов сторонней медицинской организации, лечащий врач ООО «Миламед» выдает направление на консультацию в специализированное учреждение.

2.12 При наличии показаний для стационарного лечения пациента лечащим врачом выдается направление на госпитализацию пациента в соответствии с клиническими показаниями. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных в установленном порядке, в соответствии с действующими нормативными актами ООО «Миламед».

2.13 Госпитализация пациентов по экстренным показаниям осуществляется по согласованию с бюро госпитализации, с привлечением сил и средств скорой медицинской помощи. Ожидание пациентом приезда бригады скорой медицинской помощи должно осуществляться под наблюдением медицинского персонала.

3. Права и обязанности пациентов

3.1. Права и обязанности граждан в сфере охраны здоровья установлены ст.18-26 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"

3.2. Выдержки о правах и обязанностях пациентов, установленных федеральными законами, указанными в п. 3.1 и п. 3.2 размещаются на информационных стендах подразделений и на официальном сайте учреждения в сети Интернет.

3.3. Пациенты со стойким расстройством зрения, а также пациенты не имеющим возможность самостоятельного передвижения имеет право на оказание содействия со стороны сотрудников ООО «Миламед». 3.4. При обращении в ООО «Миламед» пациент обязан:

- соблюдать правила внутреннего распорядка медицинского центра;
- правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
- соблюдать установленный в ООО «Миламед» регламент работы, выполнять предписания лечащего врача;
- при согласии на оказание медицинской помощи в ООО «Миламед» оформить добровольное информированное согласие;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- 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;
- 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;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу учреждения;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и ООО «Миламед»

Порядок рассмотрения жалоб и обращений регламентирован Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководителю ООО «Миламед». К заместителю главного врача по медицинской части и главному врачу можно обратиться в установленные часы приема, или направить письменное заявление.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. 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 обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные законодательством сроки.

4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

4.4. 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.

4.5. 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, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.7. Письменное обращение, поступившее в администрацию ООО «Миламед», рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом и нормативными актами ООО «Миламед».

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию ООО «Миламед», направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Пациент имеет право получить в доступной для него форме, имеющуюся в ООО «Миламед», информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту или его законному представителю, лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.

5.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту или его законному представителю против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация сообщается в деликатной форме пациенту или его законному представителю. В случае отказа пациента или его законного представителя от получения информации о состоянии его здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.4. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

5.5. Пациент имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов в порядки и сроки, установленные действующим законодательством.

5.6. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов о законном представительстве.

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

6. График работы ООО «Миламед» и ее должностных лиц

6.1. График работы ООО «Миламед» и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка ООО «Миламед» в соответствии с нормами трудового права.

6.2. Режим работы ООО «Миламед» и ее 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.

6.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы), график и режим работы устанавливаются и утверждаются главным врачом.

6.4. Прием населения (пациента или его законного представителя) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре ООО «Миламед» в устной форме, в том числе по телефону, с помощью информационных стендов, расположенных в холлах подразделений, а также с помощью сети Интернет на официальном сайте учреждения: https://milamedmc.ru/.

7. Информация о платных медицинских услугах

7.1. В ООО «Миламед» осуществляется оказание платных медицинских услуг на основании распоряжения Комитета по здравоохранению Правительства Санкт-Петербурга от 15.06.2011 N 294-р «О перечне учреждений здравоохранения, предоставляющих платные медицинские услуги населению» и в соответствии с Положением об организации предоставления платных медицинских услуг в ООО «Миламед». Платные медицинские услуги оказываются в соответствии с утвержденным Прейскурантом цен и графиком работы врача оказывающего платные медицинские услуги.

7.2. Ознакомиться с перечнем предоставляемых платных медицинских услуг можно на информационных стендах медицинского центра и на официальном сайте учреждения в сети Интернет: https://milamedmc.ru/.