

ПРИКАЗ

« 01 » июля 2024 г.

№ 24.07.01-3/ОД

г. Анапа

**Об утверждении Правил внутреннего распорядка и пребывания
Пациентов и Посетителей в ООО «Хирургический центр»**

С целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности Пациентов в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и обеспечения безопасности граждан при посещении ими ООО «Хирургический центр», а также работников ООО «Хирургический центр», п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Правила внутреннего распорядка и пребывания Пациентов и Посетителей в Обществе с ограниченной ответственностью «Хирургический центр» (ООО «Хирургический центр») согласно Приложению к настоящему Приказу.

2. Главному врачу Коваленко В.Л. довести до сведения сотрудников регистратуры и справочной службы ООО «Хирургический центр» содержание настоящего приказа и провести соответствующее обучение. Обеспечить размещение Правил внутреннего распорядка и пребывания Пациентов и Посетителей в Обществе с ограниченной ответственностью «Хирургический центр» (ООО «Хирургический центр»), утвержденных настоящим приказом, на информационных стендах.

3. Главному врачу Коваленко В.Л. обеспечить размещение Правил внутреннего распорядка и пребывания Пациентов и Посетителей в Обществе с ограниченной ответственностью «Хирургический центр» (ООО «Хирургический центр»), утвержденных настоящим приказом на сайте <https://hirurg-center.ru/>.

4. Настоящий приказ вступает в действие с 01.07.2024 г.

5. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

Директор



В.В. Выступец

С приказом, приложениями к приказу ознакомлен:

Главный врач
должность


личная подпись

В.Л. Коваленко
расшифровка подписи

01.07.2024г
дата ознакомления

Приложение №1
к Приказу от 01.07.2024 г. № 24.07.01-3/ОД
«Об утверждении Правил внутреннего
распорядка и пребывания Пациентов и
Посетителей в ООО «Хирургический центр»

ПРАВИЛА
внутреннего распорядка и пребывания Пациентов и Посетителей
в Обществе с ограниченной ответственностью «Хирургический центр»
(ООО «Хирургический центр»)

Общие положения

1. Правила внутреннего распорядка и пребывания Пациентов и Посетителей в ООО «Хирургический центр» (далее по тексту - Правила) разработаны в соответствии с:

- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»,
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»,
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»,
- Федеральным законом от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»,
- Гражданским кодексом Российской Федерации,
- Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»,
- Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. Постановлением Правительства РФ от 11.05.2013 № 376) иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации.

- Письмо Минздрава России от 30.05.2016 N 15-1/10/1-2853 «О правилах посещения родственниками пациентов в отделениях реанимации и интенсивной терапии».

2. Настоящие Правила разработаны с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности Пациентов в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и обеспечения безопасности граждан при посещении ими ООО «Хирургический центр», а также работников ООО «Хирургический центр».

3. Настоящие Правила определяют нормы поведения Пациентов, в том числе Пациентов, находящихся на стационарном лечении и Посетителей, сопровождающих Пациентов при получении ими медицинских услуг.

4. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для Пациентов и Посетителей ООО «Хирургический центр».

5. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления в приемном отделении, стационаре, в уголке Потребителя, на информационных стендах ООО «Хирургический центр», а также на сайте <https://hirurg-center.ru/> в сети «Интернет».

6. Понятия, используемые в настоящих Правилах:

Центр - Общество с ограниченной ответственностью «Хирургический центр» (ООО «Хирургический центр»),

Пациент - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

Представитель Пациента-физическое лицо, действующее от имени и по поручению другого лица (представляемого, доверителя) в силу полномочия, основанного на доверенности, указании закона либо акте уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления.

Поликлиника — структурное подразделение ООО «Хирургический центр», осуществляющее оказание консультативных и диагностических медицинских услуг в амбулаторных условиях (т.е. условиях, не предусматривающих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения).

Круглосуточный стационар — структурное подразделение ООО «Хирургический центр» с постоянными местами (койками) для Пациентов, предназначенное для их круглосуточного пребывания, непрерывного наблюдения за ними и оказания им необходимой и достаточной медицинской помощи. Круглосуточный стационар предназначен для диагностики и лечения широкого спектра заболеваний.

Уголок Потребителя -специально оборудованный стенд (доска) или иные места, в которых в доступной и наглядной форме для Потребителей размещается информация об ООО «Хирургический центр» и оказываемых услугах в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ.

Поликлиника

7. Порядок обращения Пациентов в Поликлинику

6. Адреса оказания консультативных и диагностических услуг представлены на сайте в сети «Интернет» <https://hirurg-center.ru/> или через единую справочную службу Центра по телефону: +7 (861) 212-35-10.

7.1. Режим работы в Поликлинике установлен с учетом предоставления Пациентам возможности получения консультативных и диагностических услуг, оказываемых врачами-специалистами.

7. С графиком и режимом работы ООО «Хирургический центр» и расписанием работы конкретного специалиста Поликлиники можно ознакомиться на информационном стенде Потребителя, на сайте в сети «Интернет» <https://hirurg-center.ru/> или через справочную

службу Центра по телефону: +7 (861) 212-35-10.

7.2. Предоставление услуг в Поликлинике происходит в порядке предварительной записи (за день или несколько дней до желаемого визита) Пациента на прием через справочную службу по телефону: +7 (861) 212-35-10, на сайте в сети «Интернет» <https://hirurg-center.ru/>. Прием без предварительной записи в день приема возможен только при наличии свободных мест в графике работы специалиста.

В особых случаях, включая необходимость получения срочной и неотложной медицинской помощи, услуги предоставляются Пациенту без предварительной записи и/или вне установленной очереди.

Пациент (Представитель Пациента) может получить предварительную информацию о перечне услуг, их стоимости, порядке оплаты и другую интересующую его информацию у сотрудников регистратуры лично, по телефону: +7 (861) 212-35-10, а также на сайте в сети «Интернет» <https://hirurg-center.ru/>.

Пациент (Представитель Пациента), во время записи по телефону или непосредственно в регистратуре, может выбрать день и время приема из имеющихся свободных мест в записи, про которые ему сообщит медицинский регистратор.

Во время записи на прием Пациент (Представитель Пациента) должен четко указать услугу или услуги, на которые он записывается, в противном случае медицинский регистратор имеет право отказать ему в предоставлении услуги.

7.3. Медицинский регистратор, действующий от имени ООО «Хирургический центр», заключает с Пациентом (Представителем Пациента) письменный договор на оказание платных медицинских услуг по форме, утвержденной ООО «Хирургический центр». Последующее обращение Пациента в Центр оформляется дополнительными соглашениями, содержащими условия о наименовании, виде медицинской услуги, сроке ее оказания, стоимости, а также сведения о лице, непосредственно оказывающем медицинскую услугу.

Во исполнение Постановления Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006»

для заключения договора на оказание платных медицинских услуг, Пациент предъявляет документ, удостоверяющий личность и сообщает свои персональные данные: фамилия, имя, отчество, возраст, адрес места жительства и контактный телефон. В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» Пациент заполняет также «Согласие на обработку персональных данных», по форме утвержденной в ООО «Хирургический центр».

Медицинским регистратором оформляется медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, для заполнения которой Пациент сообщает свои паспортные данные и иные необходимые сведения. Медицинская карта амбулаторного больного является собственностью Центра. Оригинал или копия медицинской карты может быть выдана Пациенту или иным заинтересованным лицам только в случаях, предусмотренных настоящими Правилами и законом.

7.4. Пациент обязан явиться на прием в ООО «Хирургический центр» в назначенный день и время, но не позже, чем за 15 минут до начала приема и обратиться в регистратуру для оформления услуги.

Если Пациент не может явиться в назначенное время, в случае необходимости отмены самого визита или необходимости изменения назначенного времени визита, Пациент обязан своевременно предупредить об этом медицинского регистратора по телефону: +7 (861) 212-35-10.

В случае если Пациент не пришел в назначенное время и не предупредил об этом или опоздал более чем на 15 минут, запись может быть отменена без сохранения очередности.

В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, медицинские регистраторы, предупреждают об этом Пациента при первой возможности, связавшись по контактному телефону, который был сообщен Пациентом при заключении договора оказания платных медицинских услуг и оформления медицинской карты. При этом по желанию Пациента, запись переносят на другое, удобное для него время в случае наличия такой возможности.

7.5. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия Пациентом (Представителем) на медицинское вмешательство (ст. 20 Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ).

Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме, подписывается Пациентом (Представителем), медицинским работником и содержится в медицинской документации Пациента.

8. Права Пациента

Пациент имеет право:

- на охрану здоровья;
- на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
- на информацию о факторах, влияющих на здоровье;
- на медицинскую помощь, в том числе на:
 - ♦ выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с действующим законодательством РФ
 - ♦ профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
 - ♦ получение консультаций врачей-специалистов;
 - ♦ облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
 - ♦ выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья, в том числе после его смерти
 - ♦ защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
 - ♦ отказ от медицинского вмешательства;
 - ♦ возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
 - ♦ допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
 - ♦ допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях - на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации.
- ♦ получение информации:
 - о своих правах и обязанностях,
 - о состоянии своего здоровья, включая 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;
 - путем непосредственного ознакомления с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
 - путем получения, на основании письменного заявления, отражающих состояние здоровья медицинских документов, их копии и выписки из медицинских документов.
- иные права и гарантии, предусмотренные действующим законодательством РФ.

9. Обязанности Пациента

Пациент обязан:

- заботиться о своем здоровье, принимать меры по его сохранению, укреплению, восстановлению,
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- находясь на лечении, соблюдать, установленный лечащим врачом режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;
- соблюдать настоящие Правила и правила поведения пациента;
 - в общении с медицинским персоналом придерживаться общепринятых норм этики, соблюдать правила вежливого общения;
 - не приходиться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
 - своевременно являться на прием к врачу и заблаговременно предупреждать о невозможности явки;
 - являться на лечение и осмотры, консультации в установленное и согласованное с врачом время;
 - предоставить подробную и достоверную информацию о состоянии своего здоровья и здоровья своих близких, ранее перенесенных травмах, операциях, отравлениях, наследственных заболеваниях, венерических, инфекционных, психических и других заболеваниях, непереносимости лекарственных препаратов и других аллергических реакциях, противопоказаниях, а также сообщать иные сведения, имеющие существенное значение для постановки диагноза и определение плана и тактики лечения заболевания, включая информацию о злоупотреблении алкоголем, наркотическими препаратами или токсическими средствами;
 - ознакомиться с рекомендованным планом обследования и лечения и соблюдать его;
 - своевременно и неукоснительно выполнять все рекомендации, предписания и назначения лечащего врача, других врачей-специалистов и иных медицинских работников, принимающих участие в оказании медицинской помощи;
 - немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего

здоровья в процессе диагностики и лечения;

- не предпринимать действий, способных нарушить права других Пациентов, Посетителей и медицинского персонала Центра;
- соблюдать установленный режим работы ООО «Хирургический центр», настоящие Правила, а также иные инструкции Центра;
- соблюдать правила личной гигиены;
- соблюдать правила пожарной безопасности;
- посещать медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- при входе в здание ООО «Хирургический центр» надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- не вмешиваться в действия лечащего врача либо не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к работникам Центра, другим Пациентам и Посетителям Центра;
- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях ООО «Хирургический центр».

10. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников ООО «Хирургический центр», Пациентов и Посетителей в зданиях и служебных помещениях, **запрещается:**

- проносить в здания и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- находиться в служебных помещениях без разрешения;
- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях, употреблять алкогольные и слабоалкогольные напитки, наркотики и другие психотропные средства в помещениях Центра;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории объявления без разрешения администрации Центра;
- выполнять в помещениях ООО «Хирургический центр» функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях ООО «Хирургический центр» в верхней одежде, грязной обуви. В холодное время года Пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхнюю одежду в медицинский кабинет запрещается в любое время года;
- запрещается доступ в здания и помещения ООО «Хирургический центр» лицам, находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации ООО «Хирургический центр».

Согласно ч. 1 ст. 10 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» сведения о состоянии здоровья являются специальной категорией персональных данных, распространение которых не допускается. Проведением фото- и видеосъемки в помещениях ООО «Хирургический центр» нарушаются права и законные интересы других лиц, а именно права находящихся в общих помещениях медицинской организации граждан на врачебную тайну, а также права субъекта персональных данных - врача на обработку его биометрических персональных данных.

11. Ответственность за нарушение настоящих Правил.

В случае нарушения Пациентами и Посетителями настоящих Правил работники Центра вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к медицинскому персоналу ООО «Хирургический центр», другим Пациентам и Посетителям, нарушение режима работы Центра, настоящих Правил, причинение морального вреда работникам, причинение вреда деловой репутации ООО «Хирургический центр», а также материального ущерба имуществу Центра, влечет

ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

В случае невыполнения Пациентом рекомендаций и назначений лечащего врача, в том числе в случае несогласованной с лечащим врачом неявки на осмотр, неявки для проведения инструментальных, лабораторных и прочих исследований, действия Пациента квалифицируются как отказ от получения медицинских услуг, который является основанием для расторжения по инициативе Пациента договора на оказание медицинских услуг, о чем администрация Центра уведомляет Пациента

Порядок нахождения в Круглосуточном стационаре

Круглосуточный стационар

12. Адрес оказания медицинской помощи в круглосуточном стационаре представлены на сайте в сети «Интернет» <https://hirurg-center.ru/> или через единую справочную службу Центра по телефону: +7 (861) 212-35-10.

13. Медицинская помощь в условиях Круглосуточного стационара Центра предоставляется гражданам в случае заболеваний, в том числе острых, обострения хронических заболеваний, отравлений, травм, которые требуют круглосуточного медицинского наблюдения, применения интенсивных методов лечения.

14. Порядок госпитализации Пациентов в Круглосуточный стационар.

14.1. Прием пациентов, поступающих в Круглосуточный стационар в плановом и в экстренном порядке, осуществляется в приемном отделении Центра.

Госпитализация Пациента в Круглосуточный стационар:

- в экстренном порядке осуществляется незамедлительно,
- в плановом порядке осуществляется по назначению лечащего врача при наличии свободных койко-мест.

Госпитализация в стационар осуществляется по согласованию с Заведующим стационарным отделением.

14.2. Время поступления в стационар для пациентов:

- в плановом порядке - 8.00-10.00;
- в экстренном порядке - по незамедлительно.

14.3. Регистрация осуществляется в приемном отделении стационара при наличии направления на госпитализацию. В случае отсутствия направления и необходимых обследований врач-терапевт приемного отделения вправе отказать в приеме пациента по согласованию с Заведующим стационарным отделением.

14.4. Госпитализация Пациента в Круглосуточный стационар осуществляется на основании заключенного между Пациентом (Представителем Пациента) и Центром Договора на оказание платных медицинских услуги, направления врача (плановая госпитализация). При госпитализации в экстренном порядке: по предварительному согласованию с заведующим стационарным отделением или при возникновении и диагностировании неотложных состояний при оказании плановой медицинской помощи в ООО «Хирургический центр».

Для оформления Договора на оказание платных медицинских услуг Пациент (Представитель пациента) предъявляет паспорт и сообщает свои персональные данные: фамилия, имя, отчество, возраст, адрес места жительства и контактный телефон.

При поступлении в Круглосуточный стационар Пациент должен иметь при себе:

- документ, удостоверяющий личность;
- направление;
- выписку из истории болезни (амбулаторной карты) в случае плановой госпитализации;
- бланк листка временной нетрудоспособности, выписанного в поликлинике по месту медицинского обслуживания (если таковой оформлен).

15. Оплата услуг, в том числе пребывания в стационаре, осуществляется на условиях предоплаты. При поступлении в стационар является обязательным внесение авансового платежа для проведения первоочередных обследований, сумма платежа определяется Заведующим стационарным отделением на основании утвержденного в Центре Прейскуранта цен.

16. Госпитализированный Пациент сопровождается персоналом в стационарное отделение. Пациенты размещаются в одно-, двух-, трехместных палатах повышенной комфортности. Вещи госпитализируемых Пациентов в холодное время года сдаются на хранение в гардероб. На госпитализируемых Пациентов заводится соответствующая медицинская документация.

17. Объем обследований и лечения определяется лечащим врачом по согласованию, при необходимости, с Заведующим стационарным отделением в рамках установленных порядков и стандартов.

Права Пациента, находящегося на стационарном лечении.

18. Пациент, находящийся в Круглосуточном стационаре имеет право:

- на охрану здоровья;
- на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
- на информацию о факторах, влияющих на здоровье;
- на медицинскую помощь, в том числе на:
 - выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с действующим законодательством РФ;
 - профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
 - получение консультаций врачей-специалистов;
 - облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
 - выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
 - получение лечебного питания;
 - защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
 - отказ от медицинского вмешательства;
 - возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
 - допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
 - допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях - на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации.
- получение информации:
 - ◆ о своих правах и обязанностях,
 - ◆ о состоянии своего здоровья, включая 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;
 - ◆ путем непосредственного ознакомления с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получение на основании такой документации консультации у других специалистов,
 - ◆ путем получения, на основании письменного заявления, отражающих состояние здоровья медицинских документов, их копии и выписки из медицинских документов.
- иные права, предусмотренные действующим законодательством РФ.

Обязанности Пациента, находящегося на стационарном лечении.

19. Пациент, находящийся в Круглосуточном стационаре обязан:

- заботиться о своем здоровье, принимать меры по его сохранению, укреплению, восстановлению,
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- находясь на лечении, соблюдать, установленный лечащим врачом режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;
- соблюдать настоящие Правила;
- в общении с медицинским персоналом придерживаться общепринятых норм этики, соблюдать правила вежливого общения;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- не покидать самовольно территорию Стационара без согласования с лечащим врачом;
- своевременно являться на прием к врачу и заблаговременно предупреждать о невозможности явки;
- являться на лечение и осмотры, консультации в установленное и согласованное с врачом время;
- предоставить подробную и достоверную информацию о состоянии своего здоровья и здоровья своих близких, ранее перенесенных травмах, операциях, отравлениях, наследственных заболеваниях, венерических, инфекционных, психических и других заболеваниях, непереносимости лекарственных препаратов и других аллергических реакциях, противопоказаниях, а также сообщать иные сведения, имеющие существенное значение для постановки диагноза и определение плана и тактики лечения заболевания, включая информацию о злоупотреблении алкоголем, наркотическими препаратами или токсическими средствами;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все рекомендации, предписания и назначения лечащего врача, других врачей-специалистов и иных медицинских работников,

принимающих участие в оказании медицинской помощи;

- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

- не предпринимать действий, способных нарушить права других Пациентов, Посетителей и медицинского персонала;

- соблюдать установленный режим работы, правила личной гигиены, а также иные инструкции ООО «Хирургический центр»;

- соблюдать правила пожарной безопасности;

- посещать медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;

- не вмешиваться в действия лечащего врача либо не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

- не допускать проявлений неуважительного отношения к работникам ООО «Хирургический центр», другим Пациентам и Посетителям ООО «Хирургический центр»;

- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях ООО «Хирургический центр»;

- во время обхода врачей, в часы измерения температуры, находиться в палате;

- при разрешенных прогулках на улице, не покидать пределы территории ООО «Хирургический центр»;

- принимать от посетителей только те продукты питания, которые разрешены лечащим врачом;

- не хранить вещи и продукты питания под подушками и матрасом, на подоконниках;

- не употреблять спиртные напитки, не играть в азартные игры;

- поддерживать чистоту и порядок во всех помещениях ООО «Хирургический центр».

20. Правила посещения Пациента, находящегося на стационарном лечении.

Посещение Пациента осуществляется **ежедневно с 13.00 до 14.00 и с 18.00 до 19.00.**

Посетителям для возможности допуска к Пациентам необходимо предъявить оригинал документа удостоверяющего личность (паспорт).

При входе в здание ООО «Хирургический центр» Посетителям необходимо сдавать верхнюю одежду в гардероб, надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь.

Пребывание Посетителей с Пациентом осуществляется при соблюдении лечебно-охранительного режима под контролем персонала ООО «Хирургический центр».

Посещение Пациентов может быть ограничено или запрещено по санитарно-эпидемиологическим требованиям (например, карантин по гриппу).

В ООО «Хирургический центр» настоятельно не рекомендуется приносить ценные вещи. За принесенные Посетителями в стационар ценные вещи (в том числе оставленные без присмотра) ООО «Хирургический центр» ответственности не несет.

Посетителям Пациентов необходимо соблюдать тишину и покой в отделении и (или) палате.

Звонок мобильного телефона Посетителя должен быть выключен на все время пребывания в ООО «Хирургический центр».

Посетителям запрещено свободное хождение по другим палатам, кабинетам и отделениям.

Посетители обязуются бережно относиться к имуществу ООО «Хирургический центр».

Продукты и вещи, разрешенные для передачи Пациентам, находящимся в отделениях Центра:

- предметы ухода (зубная щетка, зубная паста, мыло, расческа, туалетная бумага, салфетки, подгузники, чашка, ложка);

- одежда с обеспечением ежедневной смены;

- игрушки моющиеся, настольные игры, карандаши, бумага, фломастеры, книги; - продукты питания;

-
- **Распорядок дня Пациентов:**
-

7.00-9.00	Подъем, лечебно—диагностические процедуры по назначению лечащего врача.
9.00-10.00	Завтрак
10.00-13.00	Обход врача
11.30-14.00	Лечебно-диагностические процедуры по назначению лечащего врача
13.00-14.00	Время приема посетителей
14.00-15.00	Обед
15.00-16.30	Тихий час
16.30-17.00	Полдник
17.00-18.00	Лечебно-диагностические процедуры по назначению лечащего врача
18.00-19.00	Ужин, время приема посетителей
20.00-22.00	Лечебно-диагностические процедуры по назначению лечащего врача
22.00-7.00	Сон

- Распорядок дня может быть изменен ООО «Хирургический центр» в зависимости от профиля отделения.

- Время проведения медицинских процедур осуществляется согласно назначениям лечащего врача.

- В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников ООО «Хирургический центр», Пациентов и Посетителей в зданиях и служебных помещениях, **запрещается:**

- проносить в здания и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- находиться в служебных помещениях без разрешения;
- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях;

- играть в азартные игры в помещениях и на территории;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

- размещать в помещениях и на территории объявления без разрешения администрации ООО «Хирургический центр»;

- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации ООО «Хирургический центр»;

- выполнять в помещениях ООО «Хирургический центр» функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях в иных коммерческих целях;

- находиться в помещениях ООО «Хирургический центр» в верхней одежде, грязной обуви.

Запрещается доступ в здания и помещения ООО «Хирургический центр» лицам, находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

В холодное время года Пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхнюю одежду в медицинский кабинет запрещается в любое время года.

28. Правила посещения пациентов в палате интенсивной терапии

28.1. В соответствии со ст. 6 Федерального закона от 21.11.2011 года № 323-ФЗ «Об основах здоровья граждан в Российской Федерации» (далее - Закон), Письмом Минздрава России от 30.05.2016 N 15-1/10/1-2853 «О правилах посещения родственниками пациентов в отделениях реанимации и интенсивной терапии», при оказании медицинской помощи созданы условия, обеспечивающие возможность посещения пациента и пребывания родственников с ним в ООО «Хирургический центр» с учетом состояния пациента, соблюдения противоэпидемического режима и интересов иных лиц.

28.2. Посещения родственниками пациентов отделений реанимации и интенсивной терапии разрешаются при выполнении следующих условий:

- Родственники не должны иметь признаков острых инфекционных заболеваний (повышенной температуры, проявлений респираторной инфекции, диареи). Медицинские справки об отсутствии заболеваний не требуются.

- Перед посещением медицинскому персоналу необходимо провести с родственниками краткую беседу для разъяснения необходимости сообщить врачу о наличии у них каких-либо инфекционных заболеваний, психологически подготовить к тому, что посетитель увидит в отделении.

- Перед посещением отделения посетитель должен снять верхнюю одежду, надеть бахилы, халат, маску, шапочку, тщательно вымыть руки. Мобильный телефон и другие электронные устройства должны быть выключены.

- Посетители в состоянии алкогольного (наркотического) опьянения в отделение не допускаются.

- Посетитель обязуется соблюдать тишину, не затруднять оказание медицинской помощи другим пациентам, выполнять указания медицинского персонала, не прикасаться к медицинским приборам.

- Не разрешается посещать пациентов детям в возрасте до 14 лет.

- Одновременно разрешается находиться в палате не более чем двум посетителям.

- Посещения родственников не разрешаются во время проведения в палате инвазивных манипуляций (интубация трахеи, катетеризация сосудов, перевязки и т.п.), проведения сердечно-легочной реанимации.

- Родственники могут оказывать помощь медицинскому персоналу в уходе за пациентом и поддержании чистоты в палате только по личному желанию и после подробного инструктажа.

28.3. Непосредственное решение о посещении в палате интенсивной терапии конкретного пациента принимают главный врач, заведующий стационарным отделением, а в вечернее и ночное время, выходные и праздничные дни - дежурный врач по согласованию по телефону с заведующим стационарным отделением.

28.4. Перед допуском к пациенту, находящемуся в палате интенсивной терапии, главный врач, заведующий стационарным отделением, лечащий врач, анестезиолог-реаниматолог (в вечернее и ночное время, выходные и праздничные дни - дежурный врач) должен лично в доступной форме (без применения специальных медицинских терминов) предоставить следующую информацию законному представителю или члену семьи пациента:

- о состоянии здоровья пациента на данный период времени и основных методах лечения;

- о возможности возникновения у пациентов после посещения тревожного состояния за счет потери стереотипа поведения;

- о возможности неправильного понимания текущей ситуации, так как большинство процедур и манипуляций для неподготовленного человека выглядит жестоким.

28.5. Перед посещением палаты интенсивной терапии посетители должны ознакомиться под роспись с «Памяткой для посетителей о правилах посещения родственниками пациентов в отделении реанимации и интенсивной терапии», разработанной по рекомендуемой Министерством здравоохранения Российской Федерации (письмо от 30.05.2016 №15- 1/10/1-2853) форме памятки для посетителей (Приложение 2). Одновременно данные лица должны быть предупреждены:

- о необходимости соблюдения врачебной тайны в отношении других пациентов, находящихся в палате интенсивной терапии;

- о том, что их посещение повышает напряженность работы среднего медицинского персонала и не должна препятствовать профессиональному уходу за пациентом;

- о возможности возникновения у законного представителя или члена семьи после посещения инфекционного заболевания (ОРЗ, пневмония и т.д.) за счет контакта с госпитальной флорой;

- о том, что их посещение может создать опасность для жизни пациента за счет

случайного нарушения ими работы жизнеобеспечивающей аппаратуры в процессе посещения пациента;

- о недопустимости проведения посетителем в палате интенсивной терапии фото-, видеосъемки, записи на диктофон, разговоров по мобильному телефону.

28.6. Посещение пациентов в палате интенсивной терапии осуществляется с 8.00 час. до 20.00 час. по предварительному согласованию с главным врачом, заведующим стационарным отделением или с дежурным врачом. Длительность одного посещения составляет не более 20 минут.

29. Порядок выписки Пациента.

Выписка из стационара, а также перевод в другие отделения производятся по согласованию с Заведующим стационарным отделением, а при его отсутствии и при наличии экстренных показаний - с дежурным врачом.

При выписке из стационара каждый Пациент получает на руки выписку из истории болезни.

Переводы в другие стационары производятся по согласованию с главным врачом, заведующим стационарным отделением либо лицами, замещающими Заведующего на период его отсутствия, а при наличии экстренных показаний - дежурным врачом.

В случае отказа Пациента (Представителя) от госпитализации производится досрочная выписка из ООО «Хирургический центр». Досрочная выписка оформляется при наличии отказа Пациента (Представителя) от госпитализации по установленной форме.

Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность Пациента, является установленной формы листок нетрудоспособности. Выдача листков нетрудоспособности осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Пациент может быть досрочно выписан лечащим врачом по согласованию с Заведующим стационарным отделением в случае нарушения Пациентом режима пребывания в Стационаре, установленного настоящими Правилами и при наличии возможности продолжения лечения Пациента в амбулаторных условиях.

Нарушением режима пребывания в стационаре ООО «Хирургический центр» является нарушение Пациентом любого положения, установленного настоящими Правилами (невыполнение Пациентом возложенных на него обязанностей, нарушение распорядка дня и пр.).

По окончании госпитализации Пациент оплачивает неоплаченную часть лечения (с учетом суммы уже оплаченного авансового платежа), а также стоимость лекарственных препаратов, использованных на его лечение за время госпитализации.

Выписка из круглосуточного стационара производится ежедневно.

30. Ответственность за нарушение настоящих Правил.

В случае нарушения Пациентами и Посетителями настоящих Правил работники Центра вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к медицинскому персоналу ООО «Хирургический центр», другим Пациентам и Посетителям, нарушение режима работы ООО «Хирургический центр», настоящих Правил, причинение морального вреда работникам, причинение вреда деловой репутации ООО «Хирургический центр», а также материального ущерба имуществу ООО «Хирургический центр», влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

В случае невыполнения Пациентом рекомендаций и назначений лечащего врача, в том числе в случае несогласованной с лечащим врачом неявки на осмотр, неявки для проведения инструментальных, лабораторных и прочих исследований, а также самовольного оставления Стационара без согласования в лечащим врачом, действия Пациента квалифицируются как отказ от получения медицинских услуг, который является основанием для расторжения по инициативе Пациента договора на оказание платных медицинских услуг, о чем администрация Центра уведомляет Пациента.

Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Центром и Пациентом

В случае возникновения конфликтных ситуаций Пациент (Представитель Пациента) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Центра согласно графику приема граждан или обратиться с письменным обращением в ООО «Хирургический центр».

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан.

Часы приема директора и главного врача определяется Приказом директора ООО «Хирургический центр».

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия

Пациента (Представителя Пациента) может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Порядок рассмотрения претензий (обращений) Пациентов в Центре регламентируется утвержденным Положением о порядке рассмотрения претензий (обращений) граждан в ООО «Хирургический центр».

Порядок получения информации о состоянии здоровья Пациента.

32. Информация о состоянии здоровья предоставляется лично Пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии и форме лечащим врачом, заведующим стационарным отделением или иными должностными лицами Центра. Информация 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.

В отношении несовершеннолетних в возрасте младше пятнадцати лет, больных наркоманией, в возрасте младше шестнадцати лет, и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их Представителям.

В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме Пациенту или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если Пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента (Представителя пациента) только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством РФ.

При разглашении врачебной тайны лица, виновные в этом, несут ответственность, установленную действующим законодательством РФ.

Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации Пациенту или другим лицам

33. Справки и медицинские заключения выдаются гражданам при их личном обращении за получением указанных

<ul style="list-style-type: none"> • для граждан Российской Федерации от 14 лет и старше 	паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта;
<ul style="list-style-type: none"> • для лиц, имеющих право на медицинскую помощь в соответствии с Федеральным законом от 19.02.1993 №4528-1 «О беженцах» 	удостоверение беженца или свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем по существу, или копия жалобы на решение о лишении статуса беженца, поданной в Федеральную миграционную службу с отметкой о ее приеме к рассмотрению, или свидетельство о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации;
<ul style="list-style-type: none"> • для иностранных граждан, постоянно проживающих в Российской Федерации; 	паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
<ul style="list-style-type: none"> • для лиц без гражданства, постоянно проживающих в Российской Федерации 	документ, признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
<ul style="list-style-type: none"> • для иностранных граждан, временно проживающих в Российской Федерации 	паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность
<ul style="list-style-type: none"> • для лиц без гражданства, временно проживающих в Российской Федерации 	документ, признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства, с отметкой о разрешении на временное проживание в Российской Федерации либо документ установленной формы, выдаваемый в Российской Федерации лицу без гражданства, не имеющему документа, удостоверяющего его личность;
<ul style="list-style-type: none"> • для несовершеннолетних, больных наркоманией, в возрасте до 16 лет • для иных несовершеннолетних в возрасте до 15 лет • для лица, признанного в установленном законом порядке недееспособным (решение суда) 	выдаются их законным представителям при предъявлении документа, удостоверяющего личность законного представителя, а также документа, подтверждающего полномочия законного представителя;

34. В случае смерти гражданина медицинское заключение о причине смерти и диагнозе заболевания выдается супругу или близкому родственнику (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушке, бабушке), а при их отсутствии иным родственникам либо законному представителю умершего, правоохранительным органам, органу, осуществляющему государственный контроль качества и безопасности медицинской деятельности, и органу, осуществляющему контроль качества и условий предоставления медицинской помощи, по их требованию.

35. Справки выдаются лечащим врачом или другими врачами-специалистами, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении гражданина, на основании записей в медицинской документации гражданина либо по

результатам медицинского обследования в случаях, если проведение такого обследования необходимо.

36. Справки могут содержать следующие сведения:

- а) о факте обращения гражданина за медицинской помощью;
- б) об оказании гражданину медицинской помощи в медицинской организации;
- в) о факте прохождения гражданином медицинского обследования и (или) лечения;
- г) о наличии (отсутствии) у гражданина заболевания, результатах медицинского

обследования и (или) лечения;

- д) об освобождении от посещения образовательных и иных организаций, осуществления отдельных видов деятельности, учебы в связи с заболеванием, состоянием;

- е) о наличии (отсутствии) медицинских показаний или медицинских противопоказаний для применения методов медицинского обследования и (или) лечения, санаторно-курортного лечения, посещения образовательных и иных организаций, осуществления отдельных видов деятельности, учебы;

- ж) о наличии (отсутствии) контакта с больными инфекционными заболеваниями;

- з) иные сведения, имеющие отношение к состоянию здоровья пациента и оказанию гражданину медицинской помощи в ООО «Хирургический центр».

37. Справки оформляются в произвольной форме с проставлением штампа ООО «Хирургический центр» или на бланке ООО «Хирургический центр», подписываются врачом, заверяются личной печатью врача и печатью ООО «Хирургический центр», в оттиске которой должно быть указано полное наименование ООО «Хирургический центр».

38. Медицинские заключения выдаются гражданам по результатам решений, принятых врачебной комиссией, а также в иных случаях, когда законодательством Российской Федерации предусматривается наличие медицинского заключения.

39. Медицинские заключения выдаются на основании медицинского обследования гражданина, в том числе комиссионного, и содержат комплексную оценку состояния здоровья гражданина, включая:

- а) описание проведенного обследования и (или) лечения, их результатов;

- б) оценку обоснованности и эффективности лечебно-диагностических мероприятий,

в том числе назначения лекарственных препаратов;

- в) обоснованные выводы:

- о наличии (отсутствии) у гражданина заболевания (состояния), факторов риска развития заболеваний;
- о наличии медицинских показаний или медицинских противопоказаний для применения методов медицинского обследования и (или) лечения, санаторно-курортного лечения, осуществления отдельных видов деятельности, учебы;
- о соответствии состояния здоровья работника поручаемой ему работе, соответствия учащегося требованиям к обучению;
- о причине смерти и диагнозе заболевания, в том числе по результатам патолого-анатомического вскрытия;

- г) иные сведения, касающиеся состояния здоровья гражданина и оказания ему медицинской помощи.

40. Медицинские заключения оформляются в произвольной форме с проставлением штампа ООО «Хирургический центр» или на бланке ООО «Хирургический центр», подписываются врачами-специалистами, участвующими в вынесении медицинского заключения, главным врачом ООО «Хирургический центр», заверяются личными печатями врачей-специалистов и печатью ООО «Хирургический центр». В случае вынесения медицинского заключения врачебной комиссией ООО «Хирургический центр» медицинское заключение также подписывается членами и председателем врачебной комиссии.

41. Сведения о выдаче гражданину справки, медицинского заключения либо их дубликатов вносятся в медицинскую документацию гражданина.