

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«Омега»

ОГРН: 1187847060213; ИНН: 7804616748

ПРИКАЗ №12А

г. Санкт-Петербург

«11» января 2024 г.

**Об утверждении правил внутреннего
распорядка для пациентов и
посетителей ООО «Омега»**

В целях организации работы ООО «Омега»

Приказываю:

1. Утвердить Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей **ООО «Омега»** в соответствии с Приложением № 1 к настоящему Приказу.
2. Контроль за соблюдением настоящего Приказа оставляю за собой.

Директор



А.И.Денисов

*Приложение № 1 к приказу № 12А
от «11» января 2024г.
об утверждении правил
внутреннего распорядка для
пациентов и посетителей ООО
«Омега»*

**ПРАВИЛА
внутреннего распорядка
для пациентов и посетителей ООО «Омега»**

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка ООО «Омега» (далее - Клиника) для пациентов и посетителей (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов и посетителей в медицинской организации при получении медицинских услуг с целью реализации прав пациента, создания благоприятных условий для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения, повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей Клиники.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее – 323-ФЗ), «О защите прав потребителей», «О персональных данных», Гражданским кодексом Российской Федерации, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, иными нормативными актами.

1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей Клиники. Ознакомление пациента с настоящими Правилами в Клинике осуществляется устно.

1.4. Правила размещаются на информационном стенде Клиники в доступном для пациентов и посетителей месте. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте Клиники: <https://www.asstom.ru/>

2. Порядок обращения пациентов в Клинику:

2.1. ООО «Омега» является медицинской организацией, оказывающей первичную специализированную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях.

2.2. Экстренная и неотложная медицинская помощь оказывается пациентам в установленном порядке.

2.3. Вход пациентов в здание клиники осуществляется в соответствии с режимом работы ООО «Омега» ежедневно, но не ранее 09 часов 00 минут и не позже 21 часов 00 минут.

2.4. Запись на прием для получения медицинских услуг осуществляется:

При первичном обращении:

☐ по телефону ресепшена – 8(812)290-88-88;

☐ при личном обращении в Клинику по адресу: Гражданский пр., д.114, к.1 лит.А, пом.53Н;

☐ через профили в социальных медиа.

2.5. При первичном обращении в ООО «Омега» для оформления медицинской карты и договора на оказание платных медицинских услуг гражданин лично или через своего законного представителя обращается на ресепшн Клиники со следующими документами:

☐ паспорт для взрослых пациентов; свидетельство о рождении для детей до 14 лет; паспорт законного представителя несовершеннолетнего пациента;

☐ документы, подтверждающие статус законного представителя;

☐ иные (дополнительные) документы, которые могут понадобиться в работе с пациентом.

2.6. В день записи пациент приходит в Клинику за 10-15 минут до начала приёма для оформления необходимой медицинской документации.

2.7. Пациенты обслуживаются на ресепшене в порядке очереди, где оформляется медицинская карта и договор на оказание платных медицинских услуг, в которых указываются такие сведения о пациенте, как фамилия, имя, отчество; пол; дата рождения; адрес; паспортные данные; место работы; профессия; наличие вредных факторов; данные полиса добровольного медицинского страхования (при обслуживании по ДМС); контактные телефоны; адрес электронной почты; сведения о состоянии здоровья (анкета здоровья). Подписывая необходимые документы, пациент подтверждает свое согласие на предоставление и использование своих персональных данных, необходимых для оказания услуг в ООО «Омега».

2.8. После оформления и заполнения всех необходимых документов пациент направляется на приём к выбранному специалисту.

2.9. Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в архиве Клиники. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет сотрудником Клиники.

2.10. Клиника ведёт приём пациентов по предварительной записи. Пациент имеет право на выбор врача. Пациент выбирает удобную для себя дату и время посещения врача или проведения диагностического исследования из имеющегося свободного времени в расписании врача или диагностического кабинета. Диагностическое исследование назначается по решению врача. Вся информация о необходимости исследования доводится до пациента врачом.

2.11. Сроки и объёмы оказания медицинской помощи в плановом порядке определяются лечащим врачом в соответствии с медицинскими показаниями.

2.12. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам или на диагностические исследования, графике приема пациентов заместителем директора по организационным вопросам, пациент может получить на ресепшене в устной форме и наглядно – с помощью информации, находящейся на ресепшене и на сайте Клиники.

2.13. В целях обеспечения безопасности нахождения посетителей в Клинике и для обеспечения контроля качества оказания медицинских услуг пациентам, в Клинике устанавливается видеонаблюдение.

3. Права и обязанности пациентов и посетителей Клиники:

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

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

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

☐ обследование, лечение и нахождение в Клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

☐ проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов;

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

☐ добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;

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

- ☐ 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;
- ☐ обращение в установленном Клиникой порядке с жалобой к должностным лицам клиники, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- ☐ 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 законодательством;
- ☐ 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;
- ☐ непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента.

3.2. Пациент обязан:

- ☐ выполнять назначения и рекомендации лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи, исправно приходить на назначенные врачом визиты, профилактические осмотры;
- ☐ уважительно относиться к персоналу клиники;
- ☐ уважительно и доброжелательно относиться к другим пациентам и посетителям Клиники особенно в ситуациях возможной задержки приема из-за сложного лечения или неотложного приема;
- ☐ соблюдать очередность обслуживания;
- ☐ соблюдать внутренний распорядок работы клиники, тишину, чистоту и порядок;
- ☐ являться на прием к врачу в назначенные дни и часы; при невозможности явиться на прием заблаговременно информировать об этом администратора;
- ☐ исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу;
- ☐ представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и сопутствующих заболеваниях;
- ☐ 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;
- ☐ бережно относиться к имуществу клиники и других пациентов;
- ☐ соблюдать данные Правила и общепринятые правила поведения в общественных местах.

4. Общие правила поведения пациентов и посетителей

4.1. В помещениях клиники запрещается:

- ☐ требовать от медицинского персонала проведения медицинских процедур с нарушениями объемов, длительности и иных параметров проведения манипуляции;
- ☐ скрывать состояния, которые могут являться относительными или абсолютными противопоказаниями к проведению медицинских вмешательств;
- ☐ предлагать медицинскому персоналу проведение медицинских процедур вне Клиники или оплату медицинских услуг вне кассы;
- ☐ курить на территории и в любых помещениях Клиники;
- ☐ появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;
- ☐ вносить в здание взрывчатые вещества, горючие и легковоспламеняющиеся жидкости и материалы или другие вещества, способные нанести ущерб жизни и здоровью людей;
- ☐ проносить крупногабаритные предметы (размер более 90 см х 75 см х 43 см);
- ☐ находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения Администрации, в том числе журналистам и работникам СМИ;
- ☐ проводить мероприятия в Клинике, в том числе образовательного характера, не согласованные предварительно с Администрацией;
- ☐ выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- ☐ размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации Клиники;
- ☐ играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;
- ☐ громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- ☐ оставлять малолетних детей без присмотра;
- ☐ выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;
- ☐ изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- ☐ производить видеозапись, фотосъемку и аудиозапись медицинского работника при исполнении им своих профессиональных обязанностей без предварительного согласия самого медицинского работника как субъекта персональных данных (ст. 92 ч.2 323-ФЗ);
- ☐ запрещается доступ в здание Клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям;
- ☐ пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
- ☐ пользоваться служебными телефонами без разрешения Администрации клиники;
- ☐ выбрасывать мусор, отходы в непредназначенные для этого места;
- ☐ разглашать любую информацию, которая стала случайно известна при посещении Клиники, в частности в отношении других пациентов, что может являться разглашением врачебной, коммерческой тайны и подразумевает ответственность в соответствии с законодательством РФ;
- ☐ оставлять без присмотра личные и ценные вещи. В данном случае Администрация Клиники не несет ответственность за сохранность забытых и бесхозно оставленных в помещениях Клиники личных вещей.

5. Порядок получения пациентом информации и состоянии здоровья

5.1. Пациент или его законный представитель имеет право получить информацию о состоянии своего здоровья, имеющейся в ООО «Омега». А именно: наличие заболевания; результаты обследования; прогноз развития заболевания; методы оказания медицинской помощи, связанные с ними риски; возможные виды медицинского вмешательства, их последствия, а также результаты оказания медицинской помощи; иную информацию;

5.2. Сведения, содержащиеся в медицинской документации Пациента, являются врачебной тайной и могут предоставляться без согласия Пациента в случаях, предусмотренных законодательством РФ;

5.3. Пациент или его законный представитель по письменному заявлению может получить информацию, отражающую его состояние здоровья, а также копии медицинских документов и результаты исследований.

6. Ответственность

6.1. Нарушение Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

6.2. За нарушение режима и Правил внутреннего распорядка организации пациенту может быть отказано в обслуживании при последующих обращениях в Клинику.

6.3. Нарушением, в том числе, считаются основания, перечисленные в разделе 2 настоящих Правил.