

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГРАЖДАН В СФЕРЕ ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ И ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ООО «ПРОФЭСТЕТИКА»

I. ОБЩАЯ ЧАСТЬ

Правила внутреннего распорядка в ООО «Профэстетика» для пациентов являются организационно-правовым документом в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения и разработаны в соответствии с:

- Федеральными законами
 - ✓ от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»
 - от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»
 - Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».
- Приказами Минсоцразвития РФ:
 - ✓ от 23.04.2012 №390н «Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи»,
 - ✓ от 29.06.2016 №425н «Об утверждении порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента».

Внутренний распорядок в ООО «Профэстетика» для пациентов – это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками ООО «Профэстетика», обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в ООО «Профэстетика».

Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ООО «Профэстетика».

II. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ООО «ПРОФЭСТЕТИКА».

ООО «Профэстетика» является медицинским учреждением, оказывающим согласно лицензии.

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03.

Для получения медицинской помощи пациент должен обратиться в регистратуру ООО «Профэстетика», предъявив паспорт.

В регистратуре при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (далее Карта). В Карту вносятся сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью); пол; дата рождения (число, месяц, год); адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт); серия и номер паспорта.

Карта является собственностью ООО «Профэстетика», и хранится в регистратуре.

Пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационной «Папка-стенд», расположенной в холле информацию о времени приема врачей всех специальностей.

III. ПРАВА ПАЦИЕНТА ПРИ ПОЛУЧЕНИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

Пациент имеет право на:

- **Получение квалифицированной и качественной медицинской помощи, на информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи.**

➤ **На выбор врача с учетом согласия врача, на выбор лечебного учреждения** в соответствии со статьей 21 «Выбор врача и медицинской организации» ФЗ-323 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» и приказа МЗ РФ от 26.04.2012 №407н «Об утверждении порядка содействия руководителем медицинской организации (ее подразделением) выбору пациентом врача в случае требования пациента о замене лечащего врача».

При выборе медицинской организации Пациент имеет право в доступной для него форме получить информацию об ООО «ПроФэстетика» и о видах ее деятельности, также о врачах, об уровне их образования и квалификации.

➤ **Диагностику, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.**

➤ **Уважительное отношение, получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья** (статья 22 «Информация о состоянии здоровья» ФЗ- 323 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»).

Каждый пациент имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в медицинской организации информацию о состоянии своего здоровья. В том числе сведения о наличии заболевания, об установленном диагнозе, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах проведенного лечения. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом. Информация о состоянии здоровья и методе лечения не может быть предоставлена пациенту против воли.

Каждый бланк информированного добровольного согласия должен быть заверен собственноручно подписью пациента или его законного представителя, а также подписью врача, получавшего у пациента добровольное информированное согласие или отказ от него. Дееспособные лица, достигшие 15-летнего возраста (старше 14 лет 11 месяцев 30 дней), подписывают бланки самостоятельно.

Полученное согласие подписывается Пациентом или его законным представителем и включается в медицинскую документацию. Если пациент отказывается подписать «Информированные добровольные согласия на медицинское вмешательство и согласие на предоставление информации о состоянии здоровья», то медицинское вмешательство не проводится.

Пациент или его законный представитель имеют право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения. При отказе от медицинского вмешательства пациенту в доступной форме должны быть разъяснены возможные последствия такого отказа. Отказ оформляется записью в медицинской документации, подписывается пациентом или его законным представителем и медицинским работником.

В процессе оказания медицинской помощи и в последующем Пациент вправе непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья. Пациент либо его законный представитель для ознакомления с медицинской документацией с заявлением (приложение №2) обращается к директору. Директор принимает заявление при предоставлении документа, удостоверяющего личность и устанавливает предварительную дату и время посещения помещения для ознакомления с медицинской документацией. График работы кабинета для ознакомления с медицинской документацией: среда, с 10-00 до 11-00. Максимальный срок ожидания посещения кабинета для ознакомления с медицинской документацией не превышает 15 дней. Сроки установлены п.2 ст.10 Рассмотрение обращения Федеральный закон от 02.05. 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в редакции).

Пациент вправе получать копии медицинских документов (№ 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», приказ МЗ России от 29.06.2016 №425н «Об утверждении порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента»). Основаниями для получения пациентом либо его законным представителем копии медицинской документации отражающей состояние здоровья, является поступление в ООО «Профэстетика» от пациента либо его законного представителя письменного заявления.

Копии медицинских документов выдаются администратором. Директор принимает заявление при предоставлении документа, удостоверяющего личность:

- ✓ паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта;
- ✓ для лиц, имеющих право на медицинскую помощь в соответствии с Федеральным законом «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;
- ✓ 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;
- ✓ 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;
- ✓ 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 иностранного гражданина, с отметкой о разрешении на временное проживание в Российской Федерации.

➤ **На сохранение врачебной тайны** (статья 13 «Соблюдение врачебной тайны» ФЗ 323 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»). Врачебная тайна - информация о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья пациента, диагнозе его заболевания, средствах и методах лечения, любая интимная информация, выясненная при личном контакте с пациентом. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ. Информация о состоянии здоровья пациента может сообщаться членам о семьи, или другим лицам, если пациент разрешил сообщать им об этом.

Клиника и ее работники обязуются соблюдать врачебную тайну. Медицинские работники не вправе без согласия Пациента разглашать сведения, которые стали им известными в связи с выполнением профессиональных обязанностей, за исключением запроса органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством, по запросу органа уголовно-исполнительной системы.

Проведение пациентом видеозаписи и аудиозаписи в помещениях ООО «Профэстетика» прямо не запрещено, но если в процессе видеозаписи и аудиозаписи пациентом (иным лицом) фиксируются сведения, составляющие врачебную тайну других пациентов без их согласия, такая видеозапись и аудиозапись являются неправомерными.

IV. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ

Реализация Пациентом своих прав не должна препятствовать медицинскому персоналу в выполнении профессиональных обязанностей, создавать неудобства для других пациентов и, тем более, нарушать их права.

Пациент или законный представитель обязаны:

- ✓ заполнить форму информированного согласия на медицинское вмешательство, заверив её личной подписью (статья 20 «Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и на отказ от медицинского вмешательства» ФЗ 323 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ») и согласие на обработку персональных данных;
- ✓ представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- ✓ ознакомиться с намеченным лечащим врачом планом обследования и лечения;
- ✓ соблюдать режим работы ООО «Профэстетика»;
- ✓ соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов, и правила поведения в общественных местах;
- ✓ соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в ООО «Профэстетика» в сменной обуви или бахилах);
- ✓ вести себя корректно по отношению к медицинскому персоналу и другим пациентам, находящимся в Клинике. Не создавать конфликтные ситуации. Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- ✓ соблюдать правила противопожарной безопасности. В случае возникновения пожара или его признаков (дыма, запаха горения или тления) немедленно сообщить об этом персоналу и покинуть помещение.

V. ПАЦИЕНТУ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

Фотографировать врача. Согласно п.1 ст.152.1 Гражданского кодекса РФ обнаружение и дальнейшее использование изображения гражданина (в том числе его фотографии) допускаются только с согласия этого гражданина. Если на фотографии изображены не только врач, но и другие пациенты, то фотография содержит сведения о факте обращения граждан за оказанием медицинской помощи, которые в силу ч.1 ст.13 Федерального закона от 21.11 2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан» относятся к врачебной тайне. Разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, не допускается согласно ч.2 ст.13 Закона об охране здоровья.

Администрация ООО «Профэстетика»:

1. Вправе пресекать фотографирование пациентов в помещениях медицинской организации, поскольку именно она ответственна за сохранение врачебной тайны своих пациентов.
2. Изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
3. Приносить огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества; спиртные напитки иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
4. Находиться в служебных помещениях ООО «Профэстетика» без разрешения;
5. Посещать ООО «Профэстетика» с домашними животными, за исключением инвалидов по зрению с собакой – проводником;
6. Курить как в здании (п. 1 статей 4 и 5, пункт 2 части 1 статьи 12 Федерального закона от 23.02.2013 ФЗ-15 «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»);
7. Доступ в здание и служебные помещения ООО «Профэстетика» лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям;
8. Громко включать звуковые приборы;
9. Допускать бестактное отношение к работникам медицинского учреждения.

В случае выявления указанных лиц вызываются сотрудники правоохранительных органов.

За порчу мебели, оборудования и др. больные несут материальную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

VI. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И КЛИНИКОЙ

Если Вы считаете, что Ваши права, при оказании медицинской помощи, нарушены или ущемлены, вы можете обратиться к генеральному директору ООО «Профэстетика». Директор ведет прием граждан во вторник и четверг с 15-00 до 16-00, кроме праздничных дней. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Все возникающие споры между пациентом и ООО «Профэстетика» рассматриваются директором Клиники в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и статьи 10. «Организация и проведение внеплановой проверки» Федерального закона от 26.12.2008 (в редакции) №294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».

(Пункт «в» статьи 10 №294-ФЗ: в случае обращения в орган, осуществляющий федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей, граждан, права которых нарушены, при условии, что заявитель обращался за защитой (восстановлением) своих нарушенных прав к юридическому лицу и такое обращение не было рассмотрено либо требования заявителя не были удовлетворены).

Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема директора Клиники. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, регистрируется в порядке, установленном Федеральным законом. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

- ✓ либо наименование учреждения, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица,
- ✓ свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения,
- ✓ суть предложения, заявления или жалобы,
- ✓ ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии. Письменное обращение, поступившее директору Клиники, рассматривается в течение 15 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

VII. ГРАФИК РАБОТЫ ООО «ПРОФЭСТЕТИКА»

График работы ООО «Профэстетика» определяется правилами внутреннего трудового распорядка Клиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

Режим работы ООО «Профэстетика» 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 генерального директора.

Клиника работает с 10:00 – 20:00 без перерыва, выходной – воскресенье.