

**Общество с ограниченной ответственностью
«АВИСМА-МЕД»**

ПРИКАЗ

№43

22.02.2023

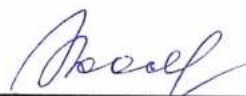
**«Об утверждении Правил внутреннего
Распорядка, для пациентов и посетителей
в ООО «АВИСМА-МЕД»**

Руководствуясь ст. 27 п. 3 Закона РФ от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», для упорядочения посещения и поведения пациентов (их законных представителей), посетителей ООО «АВИСМА-МЕД»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила внутреннего распорядка для пациентов в ООО «АВИСМА-МЕД» (Приложение №1).
2. Руководителям структурных подразделений:
 - 2.1. Ознакомить персонал с Правилами внутреннего распорядка, для пациентов и посетителей в ООО «АВИСМА-МЕД».
 - 2.2. Разместить Правила внутреннего распорядка, для пациентов и посетителей в ООО «АВИСМА-МЕД» на информационном стенде «Уголок потребителя» (1 этаж, рядом с регистратурой).
3. Специалисту по реализации услуг - Елькиной С.А. обеспечить размещение данного приказа на официальном сайте ООО «АВИСМА-МЕД».
4. Контроль по исполнению данного приказа возложить на заместителя главного врача по лечебной работе Бормотову Е.В.

Директор ООО «АВИСМА-МЕД»



Ж.А. Долганова

Виза:

Главный врач ООО «АВИСМА-МЕД»



О.Н. Ганина

Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей в ООО «АВИСМА-МЕД»

I. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка в ООО «АВИСМА-МЕД» (далее Поликлиника) для пациентов (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в Поликлинике, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и Поликлиникой.

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

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Поликлинику, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов, а также иных посетителей Поликлиники включают:

- порядок обращения в Поликлинику;
- права и обязанности пациента, а также иных посетителей поликлиники;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между поликлиникой и пациентом, а также иными посетителями поликлиники;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы поликлиники и ее должностных лиц;
- особенности при оказании амбулаторно-поликлинической помощи с формированием листка нетрудоспособности.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов, а также иных посетителей Поликлиники размещаются на информационном стенде «Уголок потребителя», на 1 этаже Поликлиники, в доступном для пациентов месте (рядом с регистратурой), а также на официальном сайте Поликлиники.

II. Порядок обращения пациентов в поликлинику

2.1. Поликлиника является медицинским учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь взрослому населению по адресу: Пермский край, г. Березники, ул. Загородная, 33, закрепленному за ООО «АВИСМА-МЕД».

ООО «АВИСМА-МЕД» не осуществляет прикрепление граждан по территориальному принципу. Первоочередной и приоритетной задачей Поликлиники является оказание медицинской помощи работникам ПАО «Корпорация ВСМПО-АВИСМА», ООО «АВИСМА», ООО «ЕвроХим-УКК». Если пациент не является работником данных предприятий, вопрос прикрепления решается только с согласия руководителя учреждения и участкового врача, к которому прикрепляется пациент, с учетом рекомендуемой численности прикрепленных граждан на терапевтическом участке (1700 человек взрослого населения).

2.2. При состояниях, требующих оказания неотложной медицинской помощи, на территории промышленной площадки АВИСМА круглосуточно помощь оказывается дежурным фельдшером здравпункта Поликлиники (тел. 29-34-42).

2.3. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью пациента), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03, 103 или 112 круглосуточно.

2.4. Медицинская помощь населению осуществляется непосредственно в Поликлинике или на дому. В Поликлинике медицинская помощь оказывается ежедневно с понедельника по пятницу с 8⁰⁰ до 17⁰⁰ часов.

2.5. Запись пациента на амбулаторный прием в Поликлинике осуществляется через регистратуру, в порядке очередности, при наличии документа, удостоверяющего личность, действующего страхового медицинского полиса и СНИЛС, через электронную регистратуру и по телефону 29-34-25.

2.6. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострении хронических заболеваний, не требующих экстренной медицинской помощи, пациент должен оформить вызов на дом по телефону 29-35-93 с 8⁰⁰ до 13⁰⁰ часов.

2.7. В выходные и праздничные дни приём заболевших работников ПАО «Корпорация ВСМПО-АВИСМА», ООО «АВИСМА», ДЗО осуществляется дежурным фельдшером здравпункта Поликлиники.

2.8. Предусмотрено оказание медицинской помощи на дому врачами-специалистами по направлению врача-терапевта и по согласованию с заместителем главного врача по лечебной работе.

2.9. В регистратуре при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов,

удостоверяющих личность, серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса, место работы, должность/профессия.

2.10. Медицинская карта пациента является собственностью Поликлиники и хранится в регистратуре.

2.11. Запрещен самопроизвольный вынос медицинской карты из Поликлиники без согласования с руководством поликлиники.

2.12. Прием врачом терапевтом участковым осуществляется при наличии медицинских показаний в день обращения пациента.

2.13. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам-специалистам в Поликлинике осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру по направлению участкового врача или другого врача-специалиста, путем электронной записи через портал пациента в сети «Интернет», непосредственно на приеме у лечащего врача через медицинскую электронную карту.

2.14. Выдача повторных талонов осуществляется лечащим врачом непосредственно на приеме. Вопрос о необходимости экстренной консультации врачом-специалистом решается участковым врачом или заведующим отделением.

2.15. Очередность на отдельные диагностические исследования и консультативную помощь врачей специалистов – не более 14 дней.

2.16. Время на приём пациента врачом терапевтом участковым, врачом специалистом определено с учетом действующих расчетных нормативов. При проведении консилиумов, совместных консультаций врачами специалистами, в том числе, и на дому время приёма может быть смещено.

2.17. Пациент, обратившийся в ООО «АВИСМА - МЕД» с запросом о предоставлении медицинских документов, заполняет в регистратуре Поликлиники бланк заявления, в соответствии с которым ему предоставляются либо копии запрашиваемых документов, либо выписка из медицинской карты пациента.

Выдача амбулаторной карты на руки пациенту возможна в исключительных случаях (с разрешения главного врача или зам. главного врача по лечебной работе) при его направлении лечащим врачом поликлиники на консультацию в другую Медицинскую организацию или на лечение по решению Врачебной Комиссии, после письменного заявления с полным указанием ФИО, адреса, паспорта, телефонов и с указанием обязательства возврата, т.е. срока возврата медицинской карты.

Информация о выдаче амбулаторной карты на руки заносится в специальный Журнал регистратором Поликлиники.

2.18. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина на медицинское вмешательство.

2.19. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения директором, главным врачом и его заместителями, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов расположенных в холле

Поликлиники, а также с помощью сети «Интернет» на официальном сайте ООО «АВИСМА-МЕД».

2.20. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных в порядке, установленном правовыми документами МЗ ПК и стационарных учреждений здравоохранения.

2.21. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется по направлению лечащего врача с привлечением сил и средств городской станции скорой медицинской помощи.

2.22. Ожидание пациентом приезда бригады скорой медицинской помощи должно осуществляться в кабинете врача, либо в здравпункте, под наблюдением медицинского работника.

III. Права и обязанности пациентов и иных посетителей поликлиники

Права и обязанности пациентов установлены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (глава 4).

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 Поликлиники, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в Поликлинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя Поликлиники (ее структурного подразделения) при согласии другого врача;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотрительных законодательными актами;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в присутствии лечащего врача или другого медицинского работника, принимающего непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении пациента;
- обращение с жалобой к должностным лицам Поликлиники, а также к должностным лицам государственных органов или в суд в соответствии с Порядком обращения граждан с жалобами и обращениями;

- возмещении вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах диагностики и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.
- получение медицинских и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования и платных услуг в соответствии с Положением «Об оплате и предоставлении платных медицинских услуг» ООО «АВИСМА-МЕД» и постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
- проведение при необходимости фото - и видеосъёмки в помещениях ООО «АВИСМА-МЕД», предварительно сделав письменный запрос на имя главного врача Поликлиники с указанием цели фото - и видеосъёмки и дальнейшего использования изображения.

3.2. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы Поликлиники;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Поликлиники для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемический режим (верхнюю одежду оставлять в гардеробе, одевать бахилы при входе в Поликлинику, носить медицинскую маску при наличии соответствующих распоряжений)
- бережно относиться к имуществу поликлиники;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание с законодательством РФ;
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- предоставлять медицинскому работнику, оказывающему ему медицинскую помощь, достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе, прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях;

- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности незамедлительно сообщить сотрудникам Поликлиники.

3.3. Посетители поликлиники не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и

посетителей поликлиники. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ.

3.4. Всем лицам, находящимся на территории поликлиники, запрещается:

- распивать спиртные напитки, входить в поликлинику в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения;
- самовольно проникать в служебные помещения поликлиники;
- приносить в поликлинику легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легко бьющиеся предметы, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки, а также животных;
- пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.);
- передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, колясках и всех подобных средствах в помещении поликлиники;
- осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц.

IV. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом РФ от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным Законом Российской Федерации 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 в администрацию Поликлиники согласно графику приема граждан или обратиться к администрации Поликлиники в письменном виде.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в Журнал приема по личным вопросам. 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 приема по личным вопросам.

В остальных случаях делается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрено 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, адрес электронной почты, способ получения ответа на обращение, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Ответ на свое обращение гражданин получает:

- самостоятельно у секретаря директора Поликлиники после предварительного телефонного разговора о готовности документов (при способе получения – лично на руки);

- заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении (при способе получения отправить почтой по адресу);

- электронной почтой (при способе получения – отправить электронной почтой).

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 Поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8. При подаче обращения через ПОС (платформу обратной связи) срок ответа заявителю составляет трое суток.

V. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или другими медицинскими работниками Поликлиники, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении пациента. Она 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.

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

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

5.4. Информация о состоянии здоровья пациента может быть сообщена членам его семьи, другим лицам только с личного разрешения самого пациента, подтвержденного письменно или при указании сведений о выбранном (выбранных) пациентом лице (лицах), которому (которым) может быть

передана данная информация при даче информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство.

VI. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

6.1. Справки и выписки выдаются пациенту при его личном обращении за получением указанных документов в Поликлинику при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

6.2. Справки и выписки выдаются лечащим врачом (фельдшером) или другими врачами-специалистами, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении пациента, на основании записей в медицинской документации гражданина либо по результатам медицинского обследования в случаях, если проведение такого обследования необходимо.

6.3. В справке могут содержаться сведения:

- о факте обращения пациента за медицинской помощью;
- об оказании пациенту медицинской помощи в медицинской организации;
- о факте прохождения пациентом медицинского освидетельствования, медицинских осмотров, медицинского обследования и (или) лечения;
- о наличии (отсутствии) у пациента заболевания, результатах медицинского обследования и (или) лечения;
- 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, учёбы;
- о проведенных профилактических прививках;
- о наличии (отсутствии) контакта с больными инфекционными заболеваниями;
- иные сведения, имеющие отношение к состоянию здоровья пациента и оказанию ему медицинской помощи в медицинской организации.

6.4. Справки, выписки оформляются в произвольной форме (за исключением случаев, если законодательством РФ установлен иной порядок выдачи этих документов) с проставлением штампа медицинской организации или на бланке медицинской организации (при наличии), подписываются врачом, заверяются личной печатью врача и печатью медицинской организации, в оттиске которой должно быть идентифицировано полное наименование медицинской организации, соответствующее наименованию, указанному в уставе медицинской организации.

6.5. По желанию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны, по письменному заявлению на имя директора ООО «АВИСМА-МЕД».

6.6. Справки, выписки, копии медицинских документов выдаются пациенту в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации обращения за получением указанных документов. В случае нахождения пациента на лечении в условиях дневного стационара, выписка из медицинских документов, копии

медицинских документов предоставляются ему либо его законному представителю в суточный срок с момента обращения.

VII. График работы поликлиники и ее должностных лиц

7.1. График работы Поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Поликлиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы поликлиники 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.

7.3. ООО «АВИСМА-МЕД» работает с 8 часов 00 минут до 17 часов 00 минут с понедельника по пятницу. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом директора.

7.4. Прием врачей-специалистов осуществляется по графику, утвержденному главным врачом ООО «АВИСМА-МЕД». Информация о фамилии, имени, отчестве врача (фельдшера), его специальности, квалификации, графике работы, наличии обеденного перерыва, графике работы по оказанию платных медицинских услуг размещается на информационном стенде и на официальном сайте Поликлиники.

7.5. Начало работы регистратуры – 7 часов 30 минут. Прием вызовов на дом осуществляется с 8:00 до 13:00 по телефону 29-35-93.

7.6. Режим работы диагностических служб определяется в соответствии с технологическими требованиями к методике обследования.

7.7. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются в соответствии с типовыми должностными инструкциями. График и режим работы утверждаются директором Поликлиники.

7.8. Прием населения директором, ООО «АВИСМА-МЕД» главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема.

Информация о часах приема, размещена на информационном стенде рядом с регистратурой и на официальном сайте Поликлиники.

7.9. Режим работы Поликлиники утверждается директором Поликлиники.

VIII. Особенности внутреннего распорядка при оказании амбулаторно-поликлинической помощи с формированием листка нетрудоспособности.

В порядке, установленном законодательством РФ, пациентам при наличии признаков временной нетрудоспособности формируется листок нетрудоспособности.

8.1. Согласно приказу МЗ РФ № 1089Н от 23.11.2021 «Об утверждении условий и порядка формирования листков нетрудоспособности в форме электронного документа и выдачи листков нетрудоспособности в форме документа на бумажном носителе в случаях, установленных законодательством РФ» листок нетрудоспособности формируется в форме электронного документа, подписанного с использованием усиленной квалифицированной

электронной подписи медицинского работника (врача/фельдшера) и медицинской организации (Поликлиники).

8.2. Формирование листка нетрудоспособности в форме электронного документа осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность, а также страхового номера индивидуального лицевого счета гражданина в системе индивидуального (персонифицированного) учета (СНИЛС).

8.3. Формирование и продление листка нетрудоспособности осуществляются врачом (фельдшером) после личного осмотра гражданина и записи данных о состоянии его здоровья в медицинской карте пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных (стационарных) условиях, обосновывающей необходимость временного освобождения от работы.

8.4. Не допускается формирование и продление листка нетрудоспособности за прошедшие дни единолично лечащим врачом (фельдшером). Формирование и продление листка нетрудоспособности за прошедшее время осуществляться по решению врачебной комиссии Поликлиники при обращении гражданина в медицинскую организацию или посещении его медицинским работником на дому.

8.5. За нарушение условий оказания медицинской помощи и Правил внутреннего распорядка Поликлиники пациент может быть досрочно выписан с внесением соответствующего кода в поле листка нетрудоспособности «Отметки о нарушении условий оказания медицинской помощи».

Нарушением считается:

- несоблюдение предписанных условий оказания медицинской помощи;
- несвоевременная явка на прием к врачу (фельдшеру);
- выход на работу без выписки;
- отказ от направления в учреждение медико-социальной экспертизы;
- несвоевременная явка в учреждение медико-социальной экспертизы;
- другие нарушения.