

Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг

1. Общие положения.

- 1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг (далее — Правила) являются организационно-правовым документом ООО «БаГеНа» (далее – Учреждение), разработанные в соответствии с Федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и иными нормативными актами в сфере здравоохранения, регламентирующие порядок обращения потребителя медицинских услуг в Учреждение, правила поведения граждан с целью получения медицинской помощи надлежащего качества, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений — пациентом или иным лицом обратившимся в медицинскую организацию и Учреждением.
- 1.2. Настоящие Правила обязательны для персонала, пациентов, а также иных лиц, обратившихся в медицинскую организацию, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациентов, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.
- 1.3. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на официальном сайте: www.bagena.ru (далее - сайт) и информационном стенде Учреждения.
- 1.4. Основные понятия.

«Учреждение» - медицинская организация независимо от организационно-правовой формы, оказывающая медицинские услуги на основании лицензии.

«Медицинская помощь» - комплекс мероприятий (включая медицинские услуги, организационно-технические мероприятия, санитарно-противоэпидемические мероприятия, лекарственное обеспечение и др.), направленных на удовлетворение потребностей граждан в поддержании и восстановлении здоровья.

«Медицинская услуга» - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное лечение.

«Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими» - услуги выполняемые Учреждением в процессе оказания медицинской помощи, не являющиеся элементами медицинской помощи.

«Потребитель медицинских услуг» - человек, нуждающийся в медицинских услугах и (или) получающий (получивший) их.

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

«Иное лицо» - лицо, временно находящееся в помещении Учреждения, для которого Учреждения не является местом работы (законный представитель пациента, посетитель, заказчик, другие лица).

«Лечащий врач» - это врач, оказывающий медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения.

2. Права и обязанности пациентов.

2.1. Пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах

лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;

- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации других специалистов;
- получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов (основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти);
- на уважительное отношение со стороны медицинских и иных работников Учреждения;
- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования, платные медицинские услуги;

2.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- посещать Учреждение в соответствии с установленным графиком работы структурных подразделений;
- при посещении Учреждения надевать на обувь бахилы;
- являться на приём врача, лечебно-диагностические процедуры и диспансерные осмотры за 10 минут до начала данных мероприятий для своевременного оформления необходимых документов (договора на оказание платных медицинских услуг, информированного согласия на медицинские услуги, согласия на обработку персональных данных и т.д.);
- предупреждать о невозможности явки на прием врача, лечебно-диагностические процедуры по уважительной причине;
- соблюдать установленный порядок в деятельности Учреждения, нормы поведения в общественных местах;
- подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, обработку персональных данных;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, медицинские рекомендации, предписанные лечащим врачом, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Учреждении;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Учреждения;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Учреждения;
- сообщать врачу достоверную информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, предоставлять иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и строго соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Учреждения;
- бережно относиться к имуществу Учреждения, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Учреждения.

3. Правила поведения пациентов и иных лиц в Учреждении.

В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Учреждения, пациентов и иных лиц, запрещается:

- проносить в Учреждение 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;
- иметь при себе крупногабаритные предметы;
- находиться в служебных помещениях Учреждения без сопровождения работника Учреждения;
- употреблять пищу в коридорах, медицинских кабинетах и других помещениях Учреждения;
- курить в помещениях и на территории Учреждения;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- оставлять детей в возрасте до 14 лет без присмотра в помещениях Учреждения;
- оставлять ребенка без присмотра на пеленальном столике, столе или на кушетке с отсутствующими бортиками, так как это может привести к падению и тяжелой травме;
- выносить из Учреждения документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинской документации, информационных стендов;
- размещать в помещениях Учреждения объявления без разрешения администрации;
- производить фото, видеосъемку в помещениях Учреждения без предварительного разрешения администрации;
- выполнять в помещениях Учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Учреждения в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Учреждения в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд медицинского транспорта к Учреждению;
- запрещается доступ в помещения Учреждения лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения (за исключением лиц, обратившихся для получения экстренной и неотложной медицинской помощи), лицам с агрессивным поведением, представляющим опасность для окружающих.

4. Порядок обращения потребителей медицинских услуг.

4.1. Учреждение осуществляет медицинскую деятельность в соответствии с лицензией №041-01019-24/00377237 от 12.01.2017г. Сведения о лицензии и информация о медицинской деятельности расположены на официальном сайте www.bagena.ru (далее - сайт) и информационном стенде ООО «БаГеНа».

4.2. Медицинское обслуживание пациентов осуществляется по адресам:

- **г.Канск, ул. 40 лет Октября, 52А**, в соответствии с режимом работы: понедельник-пятница с 7-30 до 18-00, суббота с 9-00 до 15-00, воскресенье – выходной,
- **г.Канск, ул. Московская, 70, пом.2**, в соответствии с режимом работы: понедельник-воскресенье с 8-00 до 20-00.

4.3. Порядок предварительной записи пациентов на медицинскую услугу.

- Для получения медицинской помощи пациент обращается в колл-центр Учреждения для регистрации предварительной записи на медицинскую услугу (далее - Запись).
- Запись пациентов на медицинскую услугу осуществляется при их непосредственном обращении в колл-центр или по телефонам **8 800 200 68 03, 8 (39161) 4-28-00**, а также на сайте Учреждения.
- Запись на медицинскую услугу осуществляется с учетом режима работы Учреждения, графика работы врачей и желания пациента.
- В случае непредвиденных обстоятельств, при которых медицинская услуга не может быть оказана в соответствии с назначенной датой и временем, Учреждение уведомляет об этом пациента при первой возможности.
- В случае обстоятельств, в силу которых пациент не может прибыть в согласованное время, он уведомляет об этом Учреждение в возможно короткие сроки.

- Информацию о режиме работы Учреждения, графике работы врачей, времени и месте оказания медицинской услуги, пациент может получить при непосредственном обращении в колл-центр, по телефонам **8 800 200 68 03, 8 (39161) 4-28-00**, а также на сайте Учреждения.

4.4. Порядок получения медицинской услуги.

- Для получения медицинской помощи пациент обязан явиться в соответствии с назначенной датой и временем.
- При входе в Учреждение пациенту необходимо одеть бахилы, оставить верхнюю одежду в гардеробе, забрать деньги и ценные вещи с собой. За сохранность личных вещей пациента вне гардероба Учреждение ответственности не несет.
- При обращении в Учреждение пациент предоставляет: документ, удостоверяющий личность; свидетельство Пенсионного фонда (СНИЛС); направление лечащего врача (Форма № 057/у-04) (при необходимости), сообщает адрес фактического места жительства и контактный телефон.
- Для получения медицинских услуг в рамках программ ОМС, ДМС пациент дополнительно предоставляет страховой полис (ОМС, ДМС).
- При обращении пациента заводится медицинская карта, которая не подлежит выносу за пределы Учреждения.
- Для предоставления медицинских услуг медрегистратор Учреждения оформляет следующие документы: согласие на обработку персональных данных; договор об оказании платных медицинских услуг (в случае предоставления платных медицинских услуг); добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство и передает пациенту для ознакомления и подписания.
- Предоставление медицинских услуг осуществляется при наличии информированного добровольного согласия пациента (его законного представителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.
- Учреждение осуществляет обработку и обеспечивает сохранность персональных данных пациента в соответствии с Федеральным законом «О персональных данных» №152-ФЗ от 27 июля 2006 года, а также иных нормативно-правовых актов РФ в области защиты и обработки персональных данных.
- Для оказания медицинских услуг пациент входит в медицинский кабинет по приглашению медрегистратора.
- Время, отведенное на оказание медицинских услуг в зависимости от клинической ситуации время может быть увеличено или уменьшено в целях оказания пациенту медицинской помощи надлежащего объема и качества.
- Объем диагностических и лечебных мероприятий для пациента определяется лечащим врачом в пределах медицинских стандартов. Срок ожидания предоставления медицинских услуг зависит от объема услуг, графика работы медицинских работников, участвующих в предоставлении медицинских услуг.
- Результат проведенной медицинской услуги оформляется первичной медицинской документацией. После оказания медицинских услуг пациенту выдаются медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения медицинских услуг, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, об используемых при предоставлении медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, без взимания дополнительной платы.

4.5. Взаимодействие пациента и лечащего врача.

- лечащий врач организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- по просьбе пациента или его законного представителя предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента;
- предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- по требованию пациента или его законного представителя приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам;
- при необходимости созывает консилиум врачей;

- лечащий врач по согласованию с руководителем Учреждения в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований;
- сотрудники регистратуры и врачи Учреждения имеют право отказать пациенту в плановом приеме (консультации, лечебно-диагностических процедурах и т.д.) в случае опоздания пациента и перенести оказание медицинских услуг опоздавшему пациенту на другое время;
- пациенты, опоздавшие на прием (консультацию, лечебно-диагностические процедуры и т.д.), получают данные медицинские услуги в другое время, в порядке предварительной записи;
- телефонные переговоры пациента с лечащим врачом организуются Учреждением только при наличии у врача времени, свободного от приема других пациентов и в соответствии с установленным расписанием.

4. Правила поведения пациентов и иных лиц в Учреждении.

В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Учреждения, пациентов и иных лиц, запрещается:

- проносить в Учреждение 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;
- иметь при себе крупногабаритные предметы;
- находиться в служебных помещениях Учреждения без сопровождения работника Учреждения;
- употреблять пищу в коридорах, медицинских кабинетах и других помещениях Учреждения;
- курить в помещениях и на территории Учреждения;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- оставлять детей в возрасте до 14 лет без присмотра в помещениях Учреждения;
- оставлять ребенка без присмотра на пеленальном столике, столе или на кушетке с отсутствующими бортиками, так как это может привести к падению и тяжелой травме;
- выносить из Учреждения документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинской документации, информационных стендов;
- размещать в помещениях Учреждения объявления без разрешения администрации;
- производить фото, видеосъемку в помещениях Учреждения без предварительного разрешения администрации;
- выполнять в помещениях Учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Учреждения в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Учреждения в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд медицинского транспорта к Учреждению;
- запрещается доступ в помещения Учреждения лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения (за исключением лиц, обратившихся для получения экстренной и неотложной медицинской помощи), лицам с агрессивным поведением, представляющим опасность для окружающих.

5. Ответственность за нарушение настоящих Правил

- В случае нарушения пациентами и иными лицами Правил Учреждения, сотрудники Учреждения вправе делать соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.
- Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинских услуг, неуважение к работникам Учреждения, другим пациентам и иным лицам, нарушение общественного порядка в Учреждении, неисполнение законных требований работников Учреждения, причинение морального вреда работникам Учреждения, причинение вреда деловой репутации Учреждения,

а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

- По вопросам, не предусмотренным настоящими Правилами, стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций.

- 6.1. Пациент (законный представитель пациента), в случае нарушения его прав может обратиться с обращением в Учреждение, которое подается через регистратуру и передается на рассмотрение главному врачу или директору. Обращение может быть направлено через сайт Учреждения в электронном виде или почтовым отправлением по адресу: 663604, г. Канск, ул. 40 лет Октября, 52А.

Пациент может с непосредственно обратиться к администрации Учреждения.

Прием граждан осуществляется по предварительной записи по телефону: 89535933399, в соответствии с графиком:

- директор - пятница с 17-00 до 18-00,
- главный врач - пятница с 14-00 до 15-00,
- старший администратор - понедельник- пятница с 16-00 до 15-00.

- 6.2. Порядок и сроки рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан», Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей».

- 6.3. Ответ направляется пациенту в письменном виде почтовым отправлением по адресу, указанному пациентом в обращении. Ответ может быть вручен пациенту лично в согласованное время. Ответ на обращение, размещенное на сайте Учреждения направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

- 6.4. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган или суд в установленном порядке.

7. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента.

- 7.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами Учреждения. 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.

- 7.2. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

- 7.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

- 7.4. Информация о заболевании, диагнозе, прогнозе лечения пациента по средствам телефона, электронной почты, не предоставляется.

- 7.5. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация, в случае, если она указана лично пациентом в карте стационарного или амбулаторного больного.

- 7.6. Сведения о том, кому из законных представителей пациента может передаваться медицинская информация о пациенте, заносится со слов пациента в медицинскую карту и собственноручно им подписывается.

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

8. Порядок оформления и выдачи справок и медицинских заключений.

- 8.1. Порядок оформления и выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность (справок, медицинских заключений), а также выписок из медицинской документации регламентирован действующим законодательством РФ.
- 8.2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность гражданина, является листок нетрудоспособности, порядок выдачи которого утвержден приказом Минздрава России от 01.09.2020 г. № 925н «Об утверждении порядка выдачи и оформления листков нетрудоспособности», приказом Минздрава России от 23.11.2023 № 1089н «Об утверждении условий и порядка формирования листков нетрудоспособности в форме электронного документа».
- 8.3. Порядок выдачи справок и медицинских заключений регламентирован приказом Министерства здравоохранения РФ от 14 сентября 2020 г. N 972н "Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений" (с изменениями и дополнениями).
- 8.4. Пациенту (законному представителю пациента), на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и документа подтверждающего полномочия представителя, могут выдаваться дубликаты, копии справок, медицинских заключений.

Сведения о выдаче справки либо ее дубликата вносятся в медицинскую документацию пациента.

9. Порядок выписки пациента из дневного стационара.

- 9.1. При выписке из стационара каждый пациент получает на руки выписной эпикриз, или переводный эпикриз в случае перевода пациента в другое лечебное учреждение.
- 9.2. Переводы в другие стационары санкционируются главным врачом Учреждения либо лицом, его замещающим.
- 9.3. По настоянию пациента (либо его законного представителя) выписка может быть осуществлена досрочно. Досрочная выписка оформляется по заявлению пациента (либо его законного представителя) на главного врача с обязательным составлением письменного отказа от медицинской помощи по утвержденной форме, которая подшивается в медицинскую карту пациента.