

Общество с ограниченной ответственностью

«Uromed Clinic »

ОГРН 1113015005718 ИНН 3015095000 КПП 301501001

Адрес: 414057 г. Астрахань, ул.Кубанская, д.27,кор.2, Тел: +7 (8512) 788898, e-mail: uromed.30@mail.ru

ПРИКАЗ

от « 04 » 05 202 6 г.

№ 21

«Об утверждении Правил внутреннего распорядка ООО «УроМед» для пациентов

Для упорядочения работы ООО «УроМед » и в соответствии с Федеральными законами РФ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 29.11.2010 № 326-ФЗ «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации», от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», гражданским кодексом Российской Федерации и иными нормативными актами:

УТВЕРДИТЬ:

1. Правила внутреннего распорядка ООО «УроМед » для пациентов» (далее – Правила, приложение к настоящему Приказу).

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Всем сотрудникам «УроМед » соблюдать утвержденные правила.
2. Главному врачу ,заместителю главного врача по КЭР :
 - 2.1. Осуществлять постоянный контроль исполнения Правил сотрудниками и пациентами;
 - 2.2. Обеспечить размещение Правил на информационных стендах в структурных подразделениях.
3. Разместить Правила на официальном сайте ООО «УроМед ».
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Генеральный директор



Р.Ф.Мирзалиев

Приложение

к приказу ООО

«УроМед »

от « 04 » 05 2026 № 24 П

Правила внутреннего распорядка

ООО «УроМед »

для пациентов

I. Общие положения

1. Правила внутреннего распорядка ООО «УроМед » (далее медицинская организация) для пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, разработанным в соответствии с Федеральными законами РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», "О медицинском страховании граждан в Российской Федерации", "О защите прав потребителей", Гражданским кодексом Российской Федерации и иными нормативными актами.

2. Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в организации при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими организации, а также работников организации.

3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в организацию;
- права и обязанности пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- график работы организации и ее должностных лиц;
- ответственность за нарушение настоящих Правил.

4. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде организации в доступном для пациентов месте. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте организации.

5. Факт ознакомления с Правилами внутреннего распорядка для пациентов подтверждается пациентом путем проставления росписи в медицинской карте .

II. Основные понятия

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

1. Медицинская услуга – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

2. Медицинская помощь - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

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

4. Посетитель организации - физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении организации, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого организация не является местом работы.

5. Несовершеннолетние лица – граждане в возрасте до 14 лет, могут находиться в здании и служебных помещениях организации только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).

6. Лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в организации.

III. Порядок обращения пациентов в организацию

1. ООО «УроМед » является медицинской организацией, оказывающей первичную медико-санитарную помощь.

2. Для получения медицинской помощи пациент может:

- Обратиться в регистратуру медицинской организации для записи на прием к врачу;
- Записаться на прием к врачу по телефону, позвонив по номеру + 7(937)-823-78-79

3. Записаться на прием к врачу, оставив сообщение в мессенжере МАХ по номеру + 7(937)-823-78-79

4. При записи на прием к врачу Пациент в регистратуре предъявляет:

- паспорт (пациенты старше 14 лет);
- свидетельство о рождении ребенка (пациенты до 14 лет);

5. **Обратившиеся впервые - пациенты, предварительно записавшиеся** к врачам-специалистам, обратившиеся за получением первичной медико-санитарной помощи с документом, удостоверяющим личность (паспорт гражданина и др.), направляются к администратору для внесения персональных данных в «МедЛок», оформления договора об оказании платных услуг, заполнения паспортных данных в бланке согласия на оказание медицинской помощи, после чего направляются в соответствующий кабинет Центра. Оплата происходит после получения медицинских услуг

6. **Обратившиеся повторно - пациенты, повторно записанные на прием** в рамках одного случая заболевания, при актуализации персональных данных администратором, оплачивают услугу согласно действующему прайсу и далее направляются в соответствующий кабинет Центра.

7. **Обратившиеся без предварительной записи – пациенты** (без явных признаков угрозы здоровья) к врачам-специалистам, информируются администратором о режиме, внутреннем порядке работы и прайс-листом Центра, при согласии получения медицинской услуги администратор предлагает время и дату свободной записи на текущий или последующие дни. С целью получения медицинской услуги в день обращения на основании документа, удостоверяющего личность (паспорт гражданина и др.), проводится внесение персональных данных в «МедЛок», оформление договора об оказании платных услуг, заполнение

паспортных данных в бланке согласия на оказание медицинской помощи. Далее направляется в соответствующий кабинет Центра.

8. **Обратившиеся с признаки угрозы жизни и здоровья - пациенты с признаками, требующими оказания неотложной медицинской помощи** обслуживаются вне очереди .
9. **Обратившиеся для получения дополнительной информации** - пациенты , нуждающиеся в разъяснении или рекомендациях по подготовке к исследованиям, получения готовых результатов проведенных исследований, лабораторных данных и другое, обращаются к свободному администратору.
10. В регистратуре организации при первичном обращении на пациента заводится форма 025/у «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 проживания и адрес регистрации,
11. «Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях» (форма 025/у) является медицинским документом организации и хранится в регистратуре организации.
12. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из организации без письменного согласования с руководством организации! Факт выдачи «Медицинской карты пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях» (форма 025/у) регистрируется медицинским регистратором организации в специальном журнале, установленной формы, на основании личного заявления пациента (законного представителя) с разрешения руководителя организации .
13. Пациент лично, либо его законный представитель в соответствии с законодательством имеют право через лечащего врача знакомиться с медицинской картой.
14. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения генеральным директором, главным врачом, , пациент может получить у администраторов в устной форме, наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле организации, а также на сайте организации.
15. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования пациентов в установленном порядке.
16. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств станции скорой медицинской помощи.
17. При состояниях, требующих экстренной медицинской помощи при острых заболеваниях, обострениях хронических заболеваний, отравлениях, травмах, требующих круглосуточного наблюдения, интенсивной терапии и эпидемической изоляции, а также при состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и других состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина и других состояниях и заболеваниях) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 112.

IV. Права и обязанности пациентов

1. Пациент имеет право на:

- выбор врача (при согласии врача) и медицинской организации 1 раз в год в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию и нахождение в организации в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 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;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- отказ от медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у 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.
- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования;
- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.
- обращение в установленном организацией порядке с жалобой к должностным лицам организации, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к генеральному директору организации, 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.

2. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы организации;
- соблюдать правила внутреннего распорядка организации для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения организации в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в организации;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- 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;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников организации;
- посещать подразделения организации и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- бережно относиться к имуществу организации;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских организациях.

3. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников организации, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- проносить в здание и служебные помещения организации 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 (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях организации без разрешения;
- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях организации;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории организации;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения организации документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории организации объявления без разрешения администрации организации;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации организации;
- выполнять в помещениях организации функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях организации в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях организации в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданию организации;
- запрещается доступ в здание организации лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений организации сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

V. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и организацией

Все возникающие споры между пациентом и организацией рассматриваются в соответствии с действующим законодательством РФ и локальными нормативно-правовыми актами организации должностным лицом организации ответственным за работу с обращениями граждан:

- главный врач ООО «УроМед».

VI. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

1. Каждый имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в организации информацию о состоянии своего здоровья, в том числе 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.

2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении несовершеннолетних лиц и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.
3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или одному из близких родственников (родителям, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.
4. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.
5. Супруг (супруга), дети, родители, усыновленные, усыновители, родные братья и родные сестры, внуки, дедушки, бабушки, либо иные лица, указанные пациентом или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, имеют право непосредственно знакомиться с медицинской документацией пациента, в том числе после его смерти, если пациент или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.
6. Письменный запрос должен содержать следующие сведения:
 - Ф.И.О.
 - Ф.И.О. (при наличии) законного представителя;
 - место жительства (пребывания) пациента;
 - реквизиты документа, удостоверяющего личность лица, направляющего запрос (номер и серия (при наличии), дата выдачи, наименование выдавшего органа);
 - реквизиты документа, подтверждающие полномочия (при наличии) законного представителя пациента номер и серия (при наличии), дата выдачи, наименование выдавшего органа);
 - период оказания пациенту медицинской помощи в медицинской организации, за который пациент или законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией;
 - почтовый (электронный) адрес для направления письменного ответа;
 - номер контактного телефона (при наличии).
7. Письменный запрос направляется по почте либо доставляется нарочно в медицинскую организацию (подразделение, ответственное за обработку входящей корреспонденции). Письменный запрос в электронной форме направляется на электронный адрес медицинской организации.
8. Поступивший письменный запрос, в том числе в электронной форме, в течение рабочего дня регистрируется в медицинской организации. В течение рабочего дня после регистрации письменного запроса работник медицинской организации доступными средствами связи, в том числе по номеру контактного телефона (при наличии) либо по электронной почте (при наличии), уведомляет лицо, направившее письменный запрос, о дате регистрации и входящем номере зарегистрированного письменного запроса.
9. Рассмотрение письменных запросов осуществляется руководителем медицинской организации или уполномоченным заместителем руководителя медицинской организации.
10. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, в течение пяти рабочих дней после подачи заявления.

11. Максимальный срок ожидания пациентом, его законным представителем, предоставления возможности для ознакомления с медицинской документацией не должен превышать десяти рабочих дней со дня поступления письменного запроса.
12. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.
13. При оказании первичной медико – санитарной помощи в амбулаторных условиях пациент имеет право ознакомиться с записями, сделанными медицинским работником в медицинской документации во время приема .
14. В случае ведения медицинской документации в форме электронных документов медицинская организация при поступлении письменного запроса пациента, его представителя, обязана ознакомить указанное лицо с данной документацией. При необходимости и в целях реализации ознакомления с медицинской документацией, сформированной в форме электронных документов, медицинская, организация представляет заверенную копию данной медицинской документации.
15. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

VII. График работы организации и ее должностных лиц

1. График работы организации и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка организации с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.
2. Режим работы организации 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.
3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются генеральным директором в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала. График и режим работы утверждаются генеральным директором.
4. Прием пациентов населения генеральным директором, главным врачом, осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на информационном стенде и на официальном сайте организации в сети Интернет
5. Режим работы организации утверждается генеральным директором.

VIII. Ответственность за нарушение настоящих Правил

1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники организации вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.
2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории организации, неисполнение законных требований работников организации, причинение морального вреда работникам организации, причинение вреда деловой репутации организации и ее сотрудникам, а также материального ущерба организации, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.