ООО «ЯСТОМ»
ОГРН 1207700063867 ИНН 9729294299 КПП 772901001
119619, г. Москва, Производственная улица, д.12,
корпус 2, нежилое помещение 11
Лицензия №: Л041-01137-77/00357033 от 12.10.2020г.
Телефон: +7 (495) 032-31-69 Сайт: https://yastom.ru/

ПРИКАЗ № ___

«____»_____2024г.

С целью совершенствования организации оказания медицинской помощи гражданам, обеспечения их безопасности при нахождении в медицинской организации, а также упорядочивания процессов по оказанию медицинских услуг в клинике ООО «ЯСТОМ».

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила внутреннего распорядка для пациентов медицинской организации в клинике ООО «ЯСТОМ») (Приложение 1).
2. Ввести утверждаемый документ в действие с «___»_____ 2024 г.
3. Возложить на _____обязанность ознакомить работников клиники с настоящим приказом.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Генеральный директор Венедиктов С.Ф.

Приложение № 1 к приказу № ___
от «___» _____ 202__ г.
об утверждении правил внутреннего распорядка для пациентов и посетителей

ПРАВИЛА
внутреннего распорядка
для пациентов и посетителей ООО «ЯСТОМ»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка (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 Поликлиники.
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 Поликлиники. Ознакомление пациента с настоящими Правилами в подразделениях клиники осуществляется устно.
1.4. Правила размещаются на информационном стенде на первом этаже в доступном для пациентов и посетителей месте. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте Клиники: https://yastom.ru/

2. Порядок обращения пациентов в Клинику:

2.1. Клиника ООО «ЯСТОМ» являются медицинскими организациями, оказывающими 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 клиник осуществляется в соответствии с режимом работы.
2.4. Запись на прием для получения медицинских услуг осуществляется:
При первичном обращении:
 через заявку на сайте: https://yastom.ru/
 при личном обращении в клинику;
 через профили в социальных медиа.
2.5. При первичном обращении в клиники ООО «ЯСТОМ» для оформления медицинской карты гражданин лично или через своего законного представителя обращается на ресепшн клиники со следующими документами (оригинал и копии):

 паспорт;
документы, подтверждающие статус законного представителя.
2.6. Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в клинике. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет приема врача сотрудником Клиники.
2.7. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, графике приема пациентов главным врачом и его заместителем, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле и на сайте Клиники.
2.8. В целях обеспечения безопасности нахождения посетителей в клинике и для обеспечения контроля качества оказания медицинских услуг пациентам, в Клинике устанавливается видеонаблюдение. Оповещение о наличии камеры размещается на стене установки камеры.

3. Права и обязанности пациентов и посетителей Клиники:

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;
 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;
 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.

4. Общие правила поведения пациентов и посетителей

4.1. В помещениях клиники и ее структурных подразделений **<u>запрещается:</u>**
- 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 в любых помещениях Клиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;

- общаться к персоналу или посетителям Клиники, используя нецензурную лексику с пониманием того, что в противном случае посетитель будет обязан покинуть помещение Клиники по первичной просьбе персонала клиники;
- оставлять малолетних детей без присмотра в местах общего пользования (рецепция, коридор); присутствие ребенка в кабинете приема врача или манипуляционной/процедурной;
- выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- разглашать любую информацию, которая стала случайно известна при посещении Клиники, в частности в отношении иных пациентов (нарушение правила может являться разглашением врачебной или коммерческой тайны, что подразумевает ответственность вплоть до уголовной);
- при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований пользоваться мобильной связью, в зоне мест общего пользования (ресепшн, коридор), телефон должен быть переведен в режим «тишины»;
- пользоваться служебными телефонами без разрешения Администрации клиники;
- 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) или помещений клиники (разрешение может быть получено только по согласованию с руководством клиники);
- запрещается доступ в здание Поликлиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям;
- оставлять без присмотра личные и ценные вещи. Настоящим Администрация клиники уведомляет, что не несет ответственность за сохранность забытых и бесхозно оставленных в помещениях клиники личных вещей;
- выбрасывать мусор, отходы в непредназначенные для этого места;
- 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 конференц-зале Клиники, 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;
- совершать иные противоправные действия, ответственность за которые предусмотрена действующим законодательством Российской Федерации.

4.2. При обращении за медицинской помощью пациент **обязан:**

- 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 регистратуру;
- соблюдать данные Правила и общепринятые правила поведения в общественных местах;

- исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- выполнять назначения и рекомендации лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи, исправно приходить на назначенные врачом визиты, профилактические осмотры;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и сопутствующих заболеваниях;
- представлять клинике в целях обеспечения внутреннего контроля качества оказания медицинских услуг согласие на ведение фото и видеопротокола медицинских вмешательств, что фиксируется личной подписью пациента в форме заполняемых согласий;
- 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;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, особенно в ситуациях возможной задержки приема из-за сложного лечением или неотложного приема;
- бережно относиться к имуществу клиники и других пациентов;
- соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом.

5. Ответственность

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

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