

ВНУТРЕННИЙ РАСПОРЯДОК ООО «МО «СПАСЕНИЕ»

Составлен на основании действующего законодательства: Федерального закона от 21 ноября 2011 г. №323 –ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации» (далее – Закон), Постановления Правительства РФ от 4 октября 2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»

1. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О ПАЦИЕНТЕ

1.1. В соответствии со статьей 13 Закона информация о факте обращения за медицинской помощью является врачебной тайной и может быть предоставлена без согласия пациента только в следующих случаях:

1) в целях проведения медицинского обследования и лечения гражданина, который в результате своего состояния не способен выразить свою волю, с учетом положений пункта 1 части 9 статьи 20 Закона;

2) при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений;

3) по запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством, по запросу органов прокуратуры в связи с осуществлением ими прокурорского надзора, по запросу органа уголовно-исполнительной системы в связи с исполнением уголовного наказания и осуществлением контроля за поведением условно осужденного, осужденного, в отношении которого отбывание наказания отсрочено, и лица, освобожденного условно-досрочно;

3.1) в целях осуществления уполномоченными федеральными органами исполнительной власти контроля за исполнением лицами, признанными больными наркоманией либо потребляющими наркотические средства или психотропные вещества без назначения врача либо новые потенциально опасные психоактивные вещества, возложенной на них при назначении административного наказания судом обязанности пройти лечение от наркомании, диагностику, профилактические мероприятия и (или) медицинскую реабилитацию;

4) в случае оказания медицинской помощи несовершеннолетнему в соответствии с пунктом 2 части 2 статьи 20 Закона, а также несовершеннолетнему, не достигшему возраста, установленного частью 2 статьи 54 Закона, для информирования одного из его родителей или иного законного представителя;

5) в целях информирования органов внутренних дел о поступлении пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий;

6) в целях проведения военно-врачебной экспертизы по запросам военных комиссариатов, кадровых служб и военно-врачебных (врачебно-летных) комиссий федеральных органов исполнительной власти и федеральных государственных органов, в которых федеральным законом предусмотрена военная и приравненная к ней служба;

7) в целях расследования несчастного случая на производстве и профессионального заболевания, а также несчастного случая с обучающимся во время пребывания в организации, осуществляющей образовательную деятельность, и в соответствии с частью 6 статьи 34.1 Федерального закона от 4 декабря 2007 года № 329-ФЗ "О физической культуре и спорте в Российской Федерации" несчастного случая с лицом, проходящим спортивную подготовку и не состоящим в трудовых отношениях с физкультурно-

спортивной организацией, не осуществляющей спортивной подготовки и являющейся заказчиком услуг по спортивной подготовке, во время прохождения таким лицом спортивной подготовки в организации, осуществляющей спортивную подготовку, в том числе во время его участия в спортивных соревнованиях, предусмотренных реализуемыми программами спортивной подготовки;

8) при обмене информацией медицинскими организациями, в том числе размещенной в медицинских информационных системах, в целях оказания медицинской помощи с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных;

9) в целях осуществления учета и контроля в системе обязательного социального страхования;

10) в целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с настоящим Федеральным законом;

2. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

При возникновении конфликтной ситуации пациент может оставить запись в книге жалоб и предложений, которая регулярно проверяется администрацией или подать письменную жалобу в ООО «МО «СПАСЕНИЕ», ответ на которую будет дан в течении 30 дней с момента регистрации, или же обратиться к главному врачу ООО «МО «СПАСЕНИЕ».

3. ПРАВА ПАЦИЕНТОВ

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

1) выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с Законом;
2) профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

3) получение консультаций врачей-специалистов соответствующего профиля и специальности, согласно порядка и стандарта медицинской помощи при данной нозологии, в рамках обращения (госпитализации) пациента;

4) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

5) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

6) защиту сведений, составляющих [врачебную тайну](#);

7) отказ от медицинского вмешательства;

8) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи.

3.2. Право граждан на информацию о состоянии здоровья

Каждый гражданин имеет право в доступной для него форме получить имеющуюся информацию о 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.

Информация о состоянии здоровья гражданина предоставляется ему, а в отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, - их законным представителям лечащим врачом, заведующим отделением лечебно-профилактического учреждения или другими специалистами, принимающими непосредственное участие в обследовании и лечении.

Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена гражданину против его воли. В случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину и членам его семьи, если гражданин не запретил сообщать им об этом и (или) не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

Гражданин имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию гражданина ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

Информация, содержащаяся в медицинских документах гражданина, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия гражданина только по основаниям предусмотренным [частью четвертой статьи 13](#) Закона.

3.3. Согласие на медицинское вмешательство

Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является информированное добровольное согласие гражданина.

В случаях, когда состояние гражданина не позволяет ему выразить свою волю, а медицинское вмешательство неотложно, вопрос о его проведении в интересах гражданина решает консилиум, а при невозможности собрать консилиум - непосредственно лечащий (дежурный) врач с последующим уведомлением должностных лиц лечебно-профилактического учреждения.

Согласие на медицинское вмешательство в отношении лиц, не достигших возраста, установленного [частью второй статьи 20](#) Закона, и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, дают их законные представители после сообщения им сведений, предусмотренных частью третьей [статьи 20](#) Закона. При отсутствии законных представителей решение о медицинском вмешательстве принимает консилиум, а при невозможности собрать консилиум - непосредственно лечащий (дежурный) врач с последующим уведомлением должностных лиц лечебно-профилактического учреждения и законных представителей.

3.4. Отказ от медицинского вмешательства

Гражданин или его законный представитель имеет право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения, за исключением случаев, предусмотренных Законом.

При отказе от медицинского вмешательства гражданину или его законному представителю в доступной для него форме должны быть разъяснены возможные последствия. Отказ от медицинского вмешательства с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации и подписывается гражданином либо его законным представителем, а также медицинским работником.

При отказе родителей или иных законных представителей лица, не достигшего возраста, установленного частью второй статьи 20 Закона, либо законных представителей лица, признанного в установленном законом порядке недееспособным, от медицинской помощи, необходимой для спасения жизни указанных лиц, медицинская организация имеет право обратиться в суд для защиты интересов этих лиц.

3.5. Оказание медицинской помощи без согласия граждан

Оказание медицинской помощи (медицинское освидетельствование, госпитализация, наблюдение и изоляция) без согласия граждан или их законных представителей допускается в отношении лиц, страдающих заболеваниями, представляющими опасность для окружающих лиц, страдающих тяжелыми психическими

расстройствами, или лиц, совершивших общественно опасные деяния, на основании Закона, и в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Решение о проведении медицинского освидетельствования и наблюдения граждан без их согласия или согласия их законных представителей принимается врачом (консилиумом), а решение о госпитализации граждан без их согласия или согласия их законных представителей - судом.

Оказание медицинской помощи без согласия граждан или согласия их законных представителей, связанное с проведением противоэпидемических мероприятий, регламентируется санитарным законодательством.

Освидетельствование и госпитализация лиц, страдающих тяжелыми психическими расстройствами, проводятся без их согласия в порядке, устанавливаемом Законом Российской Федерации от 02.07.1992г. №3185-1 "О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании".

В отношении лиц, совершивших общественно опасные деяния, могут быть применены принудительные меры медицинского характера в порядке, установленных законодательством Российской Федерации.

3.6. Право граждан на конфиденциальность информации

В соответствии с правовой нормой статьи 13 Закона, при обращении за [медицинской помощью](#) и ее получении, [пациент](#) имеет право на сохранение в тайне информацию о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, а также на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья (части 2, 3 статьи 13 Закона).

Информация, содержащаяся в медицинских документах гражданина, составляет [врачебную тайну](#) и может предоставляться без согласия гражданина только по основаниям, предусмотренным статьей 13 Закона.

Согласно статье 13 Закона информация о факте обращения за [медицинской помощью](#), состоянии здоровья гражданина, диагнозе его заболевания и иные сведения, полученные при его обследовании и лечении, составляют врачебную тайну. Гражданину должна быть подтверждена гарантия конфиденциальности передаваемых им сведений.

Не допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну лицами, которым они стали известны при обучении, исполнении профессиональных, служебных и иных обязанностей, кроме случаев, установленных частями 3,4 статьи 13 Закона.

Право граждан на конфиденциальность передаваемых ими сведений при обращении и получении [медицинской помощи](#), а также иной информации, составляющей [врачебную тайну](#), порождает ответственность медицинских работников и иных лиц за ее разглашение.

4. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

4.1. Пациент обязан:

1. Проявлять в общении с медицинскими работниками уважение и такт.
2. Соблюдать рекомендации лечащего врача, запрещается прием препаратов по собственному усмотрению.
3. Немедленно информировать врача об изменении в состоянии своего здоровья в процессе диагностики и лечения.
4. Незамедлительно обращаться к врачу при подозрении на наличие, либо при наличии заболевания, представляющего опасность для окружающих.
5. Не предпринимать действий, способных нарушить права других.

4.2. Запрещается курение табака на всей территории ООО «МО «СПАСЕНИЕ», согласно Федерального закона от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ "Об охране здоровья

граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».

5. ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ в ООО «МО «СПАСЕНИЕ»

1. Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления в ООО «МО «СПАСЕНИЕ» платных медицинских услуг пациентам (дополнительных к гарантированному объему бесплатной медицинской помощи).

2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

3. Предоставление платных медицинских услуг осуществляется на основании Закона, Лицензии.

4. Пациентам по видам, объемам, условиям и порядке, определенной Программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на территории Республики Татарстан на текущий год, могут быть предоставлены бесплатные медицинские услуги.

Выбирая (путем оформления договора и информированного согласия) получение платных медицинских услуг, пациент подтверждает согласие на получение платных медицинских услуг, а также возможность и готовность их оплатить.

5. Платные медицинские услуги предоставляются в виде консультационной, диагностической, а также прочих работ и услуг.

6. Консультационная, диагностическая помощь физическим лицам предоставляется в соответствии с данными Правилами, договором предоставления платных медицинских услуг (помощи) физическому лицу, при этом оказываемые ООО «МО «СПАСЕНИЕ» услуги указываются в Направлениях (передаются пациенту для оплаты), Актах выполненных работ.

7. Платные медицинские услуги предоставляются в соответствии с установленным режимом работы, с соблюдением очередности.

8. До оказания платных медицинских услуг пациенты могут ознакомиться с информацией на общедоступном Стенде:

о местонахождении учреждения (место его государственной регистрации);

режим работы учреждения, подразделений, кабинетов по оказанию платной и бесплатной медицинской помощи;

виды медицинской помощи, оказываемые бесплатно, и условия получения бесплатной медицинской помощи;

Перечень (Прейскурант) платных медицинских услуг с указанием их стоимости и условий предоставления и получения этих услуг, включая сведения о льготах для отдельных категориях граждан, а также сведения о квалификации и сертификации специалистов;

права, обязанности, ответственности пациента и учреждения;

телефоны администрации учреждения и лица, ответственные за предоставление платных медицинских услуг в учреждении;

телефоны контролирующих органов;

правила предоставления платных медицинских услуг,

лицензия;

книга отзывов и предложений.

9. Для оформления договора и подписания информированного согласия пациенту необходимо обратиться к медицинскому регистратору. Пациент проставляет свою подпись в информированном согласии на получение медицинской услуги на платной

основе и договоре на предоставление платных медицинских услуг (помощи) физическому лицу.

10. После подписания пациентом договора и информированного согласия, медицинский регистратор заполняет Направление, в котором указываются номер, ФИО пациента, код медицинской услуги по прејскуранту, отделение, исследование, цена. Заполненное медицинским регистратором направление передается пациенту для оплаты.

11. Пациент предъявляет направление в кассу ООО «МО «СПАСЕНИЕ» и оплачивает перечисленные в нем медицинские услуги. Расчеты с пациентами осуществляются с применением контрольно-кассовых машин, выдается кассовый чек и квитанция, подтверждающие прием наличных денег. Оплата медицинских услуг означает согласие пациента на получение медицинских услуг на условиях, изложенных в данных правилах.

12. После осуществления оплаты пациент направляется в соответствующее отделение. Перед оказанием медицинских услуг врач под роспись знакомит пациента с информацией о предстоящих ему медицинских услугах: о цели, характере, ходе, объеме, возможных неблагоприятных последствиях и осложнениях.

13. Пациенты до оказания медицинских услуг обязаны информировать врача о перенесенных заболеваниях, известных аллергических реакциях, противопоказаниях, подписать информированное согласие на оказание медицинских услуг.

14. Пациент во время оказания медицинских услуг обязан соблюдать внутренний распорядок ООО «МО «СПАСЕНИЕ», не курить, не употреблять спиртные напитки, выполнять все рекомендации врача, получать заключения с указанием результатов проведенных исследований и необходимых рекомендаций.

15. При оказании медицинской услуги может возникнуть необходимость оказания дополнительной медицинской услуги, не оплаченной пациентом, но без осуществления, которой медицинская услуга не может быть оказана в полном объеме или ее осуществление станет невозможной (неэффективной). В этом случае ООО «МО «СПАСЕНИЕ» в лице врача ставит об этом в известность пациента и получает его письменное согласие. Решение о необходимости дополнительной медицинской услуги принимается работником ООО «МО «СПАСЕНИЕ» – врачом. В этом случае пациент обязуется оплатить дополнительную услугу в кассу ООО «МО «СПАСЕНИЕ» после ее оказания.

16. ООО «МО «СПАСЕНИЕ» самостоятельно определяет алгоритм (характер) и объем медицинского обслуживания пациента в соответствии с медицинскими показаниями.

17. Медицинское обслуживание осуществляется на основании Закона, отраслевого стандарта протоколов ведения больных, разработанных на основании Закона, общих требований, утвержденного Приказом Минздрава РФ от 03.08.1999г. №303 «О введении в действие Отраслевого стандарта «Протоколы ведения больных. Общие требования», а также в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Республики Татарстан

18. В процессе оказания медицинских услуг пациенту возможно наступление побочных эффектов и осложнений. В связи с тем, что побочные эффекты и осложнения возникают вследствие биологических особенностей организма и используемая технология оказания платной медицинской услуги не может полностью исключить их вероятность, ООО «МО «СПАСЕНИЕ» не несет ответственность за наступление побочных эффектов и осложнений, если медицинская услуга оказана с соблюдением всех необходимых требований.

19. Оказание дополнительных медицинских услуг, не оплаченных пациентом, но осуществляемых в ООО «МО «СПАСЕНИЕ», производится после 100% предоплаты.

20. Факт оказания платной медицинской услуги подтверждается подписью пациента в акте выполненных работ (оказанных услуг).

21. ООО «МО «СПАСЕНИЕ» ведет статистический и бухгалтерский учет результатов предоставляемых платных медицинских услуг, составляет требуемую отчетность и предоставляет ее в уполномоченные органы в порядке и сроки, установленные законами и иными правовыми актами Российской Федерации и Республики Татарстан.

22. Цены на платные медицинские услуги устанавливаются в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и Республики Татарстан. Цены указываются в прейскуранте, утверждаемой генеральным директором ООО «МО «СПАСЕНИЕ». Копия Прейскуранта размещена на информационном стенде.

23. Пациенты, пользующиеся платными медицинскими услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества.

24. Претензии и споры, возникшие между пациентами и ООО «МО «СПАСЕНИЕ», разрешаются по соглашению сторон на основании Закона, или, при не согласии с данным заключением, в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации и Республики Татарстан.

25. Платные медицинские услуги юридическим лицам и страховым медицинским организациям оформляются отдельным договором, которым регламентируются условия и сроки их получения, порядок расчетов, права, обязанности, ответственность сторон и т.д.

26. Условиями оказания медицинских услуг гражданам (пациентам), направляемым юридическими лицами являются: наличие подписанного договора; осуществление оплаты; наличие заявки, направления, документа, удостоверяющего личность.

27. Условиями оказания медицинских услуг застрахованным гражданам (пациентам), направляемым страховыми медицинскими организациями являются: наличие подписанного договора; осуществление платы; наличие направления, полиса ДМС, документа, удостоверяющего личность.