

Утверждаю
Генеральный директор ООО «Криотоп»
С.В. Леонтьев



**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ
ООО « Криотоп»**

1. Общие положения.

1.1. Внутренний распорядок для пациентов регулируется правилами, утвержденными приказом Генерального директора ООО «Криотоп».

1.2. Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов определяют:

- порядок обращения пациента в криобанк;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между криобанком и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы криобанка и ее должностных лиц;
- информацию о видах платных медицинских услуг и порядке их оплаты.

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, обращающихся в криобанк.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (на рецепции), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в организации на видном месте.

2. Порядок обращения пациентов в криобанк

2.1. В криобанке «Криотоп». (далее по тексту — криобанк) оказываются медицинские услуги согласно лицензии на оказание медицинской помощи.

2.3. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону «03».

2.5 При первичном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт гражданина Российской Федерации, если обращается за медицинской помощью иностранный гражданин, то паспорт своей страны) в клиентский офис криобанка с пациентом заключается «Договор оказания комплекса медицинских услуг», одновременно пациент подписывает «Согласие на обработку персональных данных», после заполнения необходимых документов, заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документа, удостоверяющего личность (паспорт), серия и номер паспорта, контактные телефоны. Оказание медицинских услуг в криобанке без заключения договора, предоставленного медицинской организацией, в письменной форме не допускается, кроме случаев, связанных с необходимостью оказания экстренной медицинской помощи по жизненным показаниям.

Медицинская карта пациента является собственностью криобанка и хранится в архиве. Срок хранения медицинской карты в архиве – 5 лет со дня последнего обращения. Самовольный вынос

медицинской карты из криобанка, хранение медицинской карты на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам запрещается кроме случаев, предусмотренных законом.

2.6. Организация предварительной записи пациентов в клиентский офис осуществляется по запросу пациентов при их непосредственном обращении в криобанк или по телефону, а так же по направлению врача.

2.7. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием, о времени и месте приема населения руководством криобанка, пациент может получить на рецепции в устной форме и наглядно - с помощью информационного буклета, расположенного на рецепции.

2.8. В день приема перед посещением врача пациент обязан обратиться на рецепцию и сообщить свои фамилию, имя, отчество, дату рождения при необходимости, и уточнить первичное обращение или повторное и к какому врачу/специалисту записан пациент.

2.9. Направление на проведение лечения по ОМС в рамках Территориальной программы, нуждающихся в лечении, осуществляется после предварительного обследования пациентов в порядке, установленном Департаментом здравоохранения Правительства города Москвы.

2.10. Экстренная госпитализация больных с острой патологией организуется консультирующим врачом, и осуществляется службой скорой медицинской помощи.

3. Права и обязанности пациентов.

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Основы Законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан».

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, участвующих в оказании медицинской помощи, независимо от пола, расы, национальности, языка, социального происхождения, должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств;
- выбор врача, с учетом его согласия, получение информации о его фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации и информации о других лицах, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя криобанка при согласии другого врача;
- получение копий лабораторно-инструментальных методов исследований и выписок из медицинской карты, отражающих состояние здоровья пациента, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны;
- обследование, лечение и нахождение в криобанке в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения, как непосредственно в самом криобанке, так и обратиться к должностным лицам государственных органов или в суд;
- подписание добровольного информированного согласия на медицинское вмешательство в соответствии с действующими законодательными актами;
- отказ от/прекращение медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных действующими законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам криобанка, в котором ему оказывается медицинская помощь, 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 законодательными актами;
- 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.
- Возмещение ущерба, в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи;

3.2. Пациент обязан:

- соблюдать правила внутреннего распорядка криобанка для пациентов;
- оплатить оказанную (ые) услугу(и) в порядке и сроки, которые установлены договором об оказании медицинских услуг, оплата производится за наличный или безналичный расчет в кассе криобанка, в соответствии с Законодательством Российской Федерации, подписать необходимые финансовые документы и получить кассовый чек за оплаченные услуги;
- подписывать необходимые медицинские документы (согласия на проведения медицинской манипуляции, вакцинации; отказы от проведения манипуляций и госпитализации и др.). 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 врач с последующим уведомлением должностных лиц криобанка;
- бережно относиться к имуществу криобанка;
- являться на прием к врачу и/или диагностическую процедуру подготовленным (если этого требует специфика приема/исследования);
- соблюдать запрет на посещение криобанка в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения.
- своевременно являться на прием согласно предварительной записи. В случае опоздания пациента на прием/процедуру/исследование свыше 10 минут от назначенного времени, медицинский работник имеет право отказать в приеме/процедуре/исследовании, при этом клиент может записаться на ближайшее свободное время в расписании специалиста на

данный день, либо на следующий день приема специалиста, соответствующего профиля;

- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи; повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом, неявка на приём в назначенный день считается нарушением больничного режима;
- уважительно относиться к другим пациентам; не нарушать очередность приема по предварительной записи. Пациент, посетивший криобанк без записи может записаться к специалисту/на исследование на любое удобное для клиента свободное время;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, а именно о индивидуальной непереносимости лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных переливаниях крови, каких-либо заболеваниях, в том числе наследственных, а также иную информацию, которая может повлиять на выбор методов обследования и последующего хода лечения;
- выполнять медицинские предписания, назначения, рекомендации;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: верхнюю одежду оставлять в гардеробе, надевать бахилы (в т.ч. и на детей) и не ходить по криобанку без них. Посещение криобанка с животными запрещено;
- соблюдать запрет курения в медицинских учреждениях, курить только в специально отведенных местах.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и криобанком.

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определяется в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Федеральным законом от 07.02.1992г. № 2300-1 "О защите прав потребителей"

4.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию криобанка согласно графику приема граждан или обратиться к администрации криобанка в письменном виде (заявление или запись в книге жалоб и предложений);

4.2. При личном визите к администрации криобанка гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в журнале регистрации устных и письменных обращений, в случае необходимости в обосновании своих требований гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии, и рассмотрению 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, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. Анонимные заявления к рассмотрению не принимаются.

4.6. Письменное обращение, поступившее администрации криобанка, рассматривается в течение 10 рабочих дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию криобанка, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. 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, или иными должностными лицами организации здравоохранения. 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. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - супругу (ге), а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.

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

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

5.5. Пациент может получить справку о состоянии своего здоровья, факта обращения за медицинской помощью, результаты лабораторных и инструментальных методов диагностики (если заключение исследования не требует дополнительной расшифровки врачом-специалистом) в день обращения за соответствующей медицинской помощью. Получение полной выписки всей медицинской амбулаторной карты возможно в течение 3-х дней после получения запроса от пациента в письменной форме.

7. График работы криобанка и его должностных лиц

7.1. График работы медицинского центра с 10 часов 00 минут до 19 часа 00 минут в будние дни.

7.2. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются генеральным директором в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения и по согласованию с профсоюзными органами (при наличии

последнего). График и режим работы утверждаются Генеральным директором ООО «Криотоп».

7.3. Прием населения (пациентов и их родственников) руководителем криобанка осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на рецепции.

8. Информация о видах платных медицинских услуг.

8.1. Перечень видов медицинской помощи и услуг определяется утвержденным Прейскурантом ООО «Криотоп» по оказанию амбулаторно-поликлинических услуг, с которым можно ознакомиться в регистратуре.

8.2. Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг.