



Общество с ограниченной ответственностью
«Многопрофильный медицинский центр «Алгоритм здоровья»
(ООО «ММЦ Алгоритм здоровья»)
ОГРН 1227700405569
ИНН/КПП 9729326230/772901001
ЛИЦЕНЗИЯ № Л041-01137-77/00634473 от 29.12.2022 г.

Приказ № 1-Р

Об утверждении правил внутреннего распорядка в ООО «ММЦ «Алгоритм Здоровья»

г. Москва

«10» января 2023 г.

В целях обеспечения в ООО «ММЦ «Алгоритм Здоровья» лечебно-охранительного, санитарно-эпидемиологического режима, предоставления высококачественной медицинской помощи населению, создания благоприятных условий для эффективного лечения, а также для соблюдения прав пациентов при оказании им медицинской помощи

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемые Правила внутреннего распорядка в ООО «ММЦ «Алгоритм Здоровья» (приложение 1).
2. Разместить настоящий приказ на официальном сайте организации.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Генеральный директор ООО "ММЦ "Алгоритм здоровья" /



Войнов М.А.

Приложение 1.

УТВЕРЖДЕНО ПРИКАЗОМ № 1-Р

от «10» января 2023 г.

**Генеральный директор ООО "ММЦ "Алгоритм
здоровья" _____ /Войнов М.А./**



Правила внутреннего распорядка в ООО «ММЦ «Алгоритм Здоровья»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей (далее - «Правила») являются организационно-правовым документом, регламентирующим правила предоставления медицинской помощи, поведение пациентов и посетителей во время нахождения в ООО «Многопрофильный медицинский центр «Алгоритм здоровья» (далее - Клиника), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений: пациентов (посетителей) и Клиники.

1.2. Настоящие Правила разработаны в целях оптимизации процесса оказания медицинских услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами уполномоченных государственных органов в области здравоохранения, а также приказами и другими локальными актами Клиники.

1.3. Настоящие Правила обязательны для пациентов и их представителей, сопровождающих лиц, заказчиков и посетителей, а также иных лиц, обратившихся в Клинику.

1.4. Настоящие Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества, установления и обеспечения соблюдения лечебно-охранительного режима.

1.5. При обращении в Клинику граждане обязаны ознакомиться с настоящими Правилами, а Клиника обязана разместить Правила на информационном стенде в месте, доступном для такого ознакомления.

2. ПАЦИЕНТЫ, ИХ ЗАКОННЫЕ ПРЕДСТАВИТЕЛИ, СОПРОВОЖДАЮЩИЕ ЛИЦА

2.1. Пациентом Клиники является физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или который обратился за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

2.4. Законные представители от имени пациентов осуществляют права и исполняют обязанности, установленные в отношении пациентов законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами уполномоченных государственных органов в области здравоохранения, а также приказами и другими локальными документами Клиники.

2.5. Законные представители несут полную ответственность, в том числе имущественную, за действия представляемых ими пациентов.

2.6. Законные представители обязаны представить в Клинику оригиналы документов, подтверждающих их статус, а также документы, ограничивающие права других лиц в отношении пациента (при наличии).

2.7. Сопровождающими пациента лицами являются любые физические лица, не являющиеся законными представителями, в том числе близкие родственники (сестры, братья, бабушки, дедушки, дяди, тети), которые в силу поручений законных представителей пациента выполняют организационные мероприятия и сопровождают пациента при получении медицинской помощи в Клинике.

2.8. Сопровождающие лица не вправе принимать какие-либо решения в отношении оказываемых пациенту медицинских услуг, в том числе подписывать от имени пациента информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, а также отказ от медицинского вмешательства.

2.9. Законные представители пациентов вправе представить в Клинику перечень сопровождающих лиц, которые будут выполнять необходимые организационные мероприятия и сопровождать пациента при получении медицинской помощи.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент (законный представитель) **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 его 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;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- отказ от медицинского вмешательства, госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- 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 здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.
- по письменному заявлению гражданина/законного представителя, в том числе осуществленному в электронном виде, ему могут быть предоставлены копии медицинской документации (проведенных инструментальных исследований и лабораторных анализов, иных медицинских документов).

Срок предоставления указанных копий медицинской документации определяется федеральным законодательством и не должен превышать десяти дней со дня регистрации обращения.

3.2. При обращении за медицинской помощью в Клинику пациент **ОБЯЗАН**:

3.2.1. Соблюдать:

- внутренний распорядок и санитарно-противоэпидемический режим;
- тишину, чистоту и порядок;
- требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить об этом персоналу Клиники.

3.2.2. Уважительно относиться к медицинскому персоналу и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, проявлять доброжелательное, вежливое и терпимое отношение к другим пациентам.

3.2.3. Бережно относиться к имуществу Клиники.

3.3. При нахождении в Клинике пациенту **ЗАПРЕЩАЕТСЯ**:

- проносить огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, иные предметы и средства, наличие которых у пациента (посетителя) либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- перемещаться по территории Клиники с крупногабаритными предметами, в т.ч. хозяйственными сумками, тележками, рюкзаками, чемоданами и т.д. Если указанные предметы имеются при себе, их необходимо оставить в специально отведенных местах в холле Клиники.
- производить фото- и видеосъемку без предварительного письменного согласия руководства Клиники;
- входить в помещения с надписью «служебные помещения» или «вход воспрещен»;
- входить без вызова в процедурный кабинет, кабинет ультразвуковой диагностики, рентгенологический кабинет, кабинеты врачей-специалистов;
- выносить из Клиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать документы из медицинских карт, со стендов и информационных папок;
- находиться в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- вести громкие разговоры, выражаться нецензурно, оскорблять посетителей и работников Клиники;
- курить, в т.ч. электронные сигареты, во всех помещениях Клиники, а также на территории Клиники;

- распивать спиртные напитки;
- употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества без назначения врача;
- находиться в Клинике в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;
- использовать служебные телефоны Клиники в личных целях;
- портить мебель, предметы интерьера, имущество Клиники, других посетителей и пациентов;
- посещать Клинику с домашними животными;
- на территории Клиники без разрешения администрации размещать объявления, рекламу, выполнять функции торговых агентов, представителей.

3.4. Клиника обязуется оказать медицинскую помощь в соответствии с медицинскими показаниями, с применением высококачественных инструментов и материалов, с использованием современных технологий лечения, с предоставлением высокого уровня обслуживания.

4. ИНФОРМИРОВАННОЕ ДОБРОВОЛЬНОЕ СОГЛАСИЕ НА МЕДИЦИНСКОЕ ВМЕШАТЕЛЬСТВО. ДОКУМЕНТЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

4.1. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является оформление информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство, которое выдается на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных вариантах медицинского вмешательства, его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

4.2. Врач приступает к оказанию медицинской помощи только после подписания пациентом (его законным представителем) информированного добровольного согласия. На первичной консультации врач, или иной медицинский работник, до начала оказания медицинских услуг, предоставляет пациенту (его законному представителю) возможность ознакомиться с информированным добровольным согласием. Пациент (его законный представитель) может обратиться за расшифровкой значений медицинских терминов, содержащихся в информированном добровольном согласии.

4.5. Информированное добровольное согласие оформляется в письменном виде в одном экземпляре по установленной форме, подписывается пациентом (законным представителем), а также медицинским работником, оформившим такое согласие, после чего подшивается в медицинскую документацию пациента.

4.6. Перед выполнением каждого нового вида медицинского вмешательства у того же или другого медицинского работника, пациенту (законному представителю) предлагается соответствующая форма информированного согласия.

4.7. В случае несогласия с тактикой обследования и лечения, полного или частичного отказа от выполнения медицинских назначений и рекомендаций пациент (законный представитель) обязан проинформировать об этом врача, который делает соответствующие записи в медицинской документации, а также вправе потребовать от законного представителя/пациента оформления отдельного документа с отражением позиции пациента (законного представителя) (отказ от медицинского вмешательства).

4.8. Отказ от одного или нескольких видов вмешательств оформляется в письменном виде в одном экземпляре по установленной форме, подписывается пациентом (законным представителем) и подшивается в медицинскую документацию пациента.

4.9. Пациенты (законные представители), принимающие решение о получении (отказе) медицинских услуг, обязаны в том числе:

- представлять медицинскому работнику известную ему достоверную информацию о состоянии здоровья пациента, в том числе, о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваний;
- со своей стороны выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление медицинских услуг (в части исполнения диагностических и лечебных мероприятий, процедур и манипуляций, назначенных лечащим врачом и врачами-консультантами и рекомендованных сроков), выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача, в том числе в отношении лекарственных препаратов;

- информировать медицинский персонал в случае непонимания или неполного понимания предстоящего медицинского вмешательства, продолжения лечения;

- сотрудничать с медицинским персоналом на всех этапах оказания медицинской помощи, при прохождении курса лечения (отдельных процедур) немедленно сообщать медицинскому персоналу о любых изменениях самочувствия.

4.10. Договор на предоставление платных медицинских услуг в Клинике заключается пациентом, его законным представителем либо иным уполномоченным лицом. При этом законный представитель пациента или уполномоченное лицо действует в качестве заказчика медицинских услуг. Заказчик может получить право на ознакомление со сведениями, составляющими врачебную тайну, в том числе с медицинской документацией, при условии дачи пациентом (законным представителем пациента) согласия на разглашение таких сведений заказчику в порядке, установленном действующим законодательством.

4.11. В целях получения платных медицинских услуг и заключения соответствующего договора пациент (заказчик) предоставляет на ознакомление уполномоченному представителю Клиники документы, удостоверяющие личность, документы, подтверждающие полномочия представителя.

4.12. В целях получения медицинских услуг на основании договоров добровольного медицинского страхования пациент (законный представитель пациента) предоставляет на ознакомление уполномоченному представителю Клиники документы, удостоверяющие личность, документы, подтверждающие полномочия законного представителя, выданный страховой компанией полис добровольного медицинского страхования, а также при необходимости иные документы, которые предусмотрены требованиями страховой компании.

5. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ АМБУЛАТОРНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

5.1. Медицинская помощь в амбулаторных условиях оказывается в соответствии с режимом работы Клиники. Информация о режиме работы размещена на информационных стендах, расположенных в помещениях Клиники, а также на Интернет-сайте Клиники. Прием Пациентов специалистами осуществляется по предварительной записи, сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг зависят от расписания конкретного медицинского работника, выбранного Заказчиком/Пациентом для предоставления медицинской услуги.

5.2. Запись пациентов на прием к врачу (на медицинскую процедуру), регистрация вызова врача на дом осуществляется при непосредственном обращении к администратору в Клинике или по телефонам Контакт-центра: 8(495)147-63-07, а также с использованием иных предлагаемых Клиникой способов.

5.3. Информацию о времени приема медицинских специалистов с указанием часов приема, об условиях предварительной записи на прием и вызова врача на дом, о сроках ожидания, в том числе сроках проведения лабораторной, инструментальной диагностики, о времени и месте приема граждан администрацией Клиники возможно получить в регистратуре Клиники в устной форме и наглядно - на информационных стендах, расположенных в помещениях Клиники, а также на Интернет-сайте Клиники.

5.4. При первичном обращении пациента в Клинику в регистратуре осуществляется регистрация пациента в медицинской информационной системе Клиники, оформляется согласие пациента на обработку персональных данных, при необходимости оформляется и заключается договор на предоставление платных медицинских услуг, оформляются иные необходимые документы.

Для оформления документов пациенту рекомендуется явиться в Клинику не менее чем 20 минут до назначенного времени приема по записи и представить в регистратуру требуемые документы.

5.5. Пациент ожидает время приема в холлах Клиники. В кабинет врача пациент проходит только по приглашению врача или медицинской сестры.

5.6. При опоздании пациента на плановый прием Клиника оставляет за собой право перенести дату и время приема по усмотрению Клиники.

5.7. При внеплановом обращении пациента, нуждающегося в оказании экстренной и неотложной медицинской помощи, такой пациент обслуживается вне очереди.

6. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В УСЛОВИЯХ ДНЕВНОГО СТАЦИОНАРА

- 6.1 Дневной стационар (далее – ДС) является структурным подразделением Клиники, оказывающей первичную медико-санитарную помощь, и организуется для осуществления лечебных и диагностических мероприятий при заболеваниях и состояниях, не требующих круглосуточного медицинского наблюдения, с применением современных медицинских технологий.
- 6.2 Ежедневная длительность пребывания пациентов в ДС составляет не менее трех часов.
- 6.3 При лечении (обследовании) в условиях ДС пациент обязан: соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями; соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом; иные правила поведения и обязанности установленные настоящими Правилами, а также своевременно ставить в известность медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья.
- 6.4 Пациент выписывается из ДС лечащим врачом по согласованию с заведующим отделением с предоставлением выписки.

7. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЛАБОРАТОРНЫХ УСЛУГ

- 7.1. Лабораторные исследования выполняются в Клинике с привлеченными лабораториями.
- 7.2. Лабораторные исследования назначаются врачом Клиники с выдачей пациенту соответствующего направления. При этом гражданин также может самостоятельно обратиться в Клинику для получения необходимых ему лабораторных услуг по своему желанию (в том числе при наличии у него рекомендаций врачей сторонних медицинских организаций).

8. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЛУЧЕВЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ

- 8.1. Лучевые методы исследования назначаются врачом клиники. Гражданин также может самостоятельно обратиться в клинику для проведения исследований.
- 8.2. При проведении лучевых методов исследования в плановом порядке, протокол исследования и записи в истории болезни с заключением о предполагаемом диагнозе, необходимом комплексе уточняющих методов - рентгенологических, ультразвуковых и прочих исследований оформляются не позднее 24 часов после произведения исследования.

9. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

- 9.1. В целях рассмотрения и решения вопросов, пожеланий, заявлений, требований, претензий, жалоб и иных обращений любой гражданин вправе обратиться в Клинику в устной форме (при личном обращении) или в письменной форме путем направления соответствующего письма.
- 9.2. При личном обращении гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий личность, и сообщить суть своего обращения. Ответ на такое обращение может быть дан в устной форме в ходе личного приема уполномоченным представителем Клиники. В остальных случаях ответ дается в письменной форме.
- 9.3. В своем письменном обращении гражданин должен указать свои фамилию, имя, отчество (желательно полностью), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, иные контактные данные, изложить суть обращения, поставить личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).
- 9.4. Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующими нормативными правовыми актами и внутренними актами Клиники.
- 9.5. Прием и регистрация письменных обращений производится по адресу местонахождения Клиники.
- 9.6. Если иные сроки не установлены действующим законодательством, письменное обращение рассматривается в следующие сроки:
- жалобы, претензии на качество и сроки работ и услуг, оказанных Клиникой, - не более 10 дней со дня регистрации;
 - остальные обращения - не более 30 дней со дня регистрации.

9.7. О результатах рассмотрения обращения гражданин информируется в соответствии с указанным им предпочтительным способом оповещения, не нарушающим нормы законодательства. При отсутствии указания на способ оповещения ответ будет направлен Почтой России.

9.8. Пациент (законный представитель) вправе обратиться с обращением (в том числе жалобой) непосредственно к Главному врачу Клиники (заместителю Главного врача), страховую компанию, в уполномоченный государственный орган или суд в порядке, установленном действующим законодательством.

10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

10.1. За нарушение настоящих правил, правил санитарно-противоэпидемического режима и санитарно-гигиенических норм лицо (пациент, законный представитель пациента, посетитель и пр.) может быть привлечено к ответственности в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

Ответственность представляет собой следствие, в т.ч. юридическое, неисполнения или ненадлежащего исполнения обязанностей, предусмотренных действующими нормативно-правовыми актами (незнание которых не освобождает от ответственности), условиями заключенного с Клиникой договора, настоящими Правилами.

10.2. Пациент (законный представитель пациента) несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

10.3. Клиника несет ответственность за ненадлежащее качество оказываемых услуг, но при этом не гарантирует положительный результат предоставляемых услуг и не несет ответственности перед пациентом, а также может быть освобождено от ответственности:

10.3.1. Если негативные последствия оказания услуг возникли вследствие обстоятельств непреодолимой силы;

10.3.2. Если отсутствие положительного результата или наступление негативных последствий явилось следствием нарушения пациентом возложенных на него обязанностей (например, несоблюдение рекомендаций врача, неявка или несвоевременная явка пациента на прием к лечащему врачу, отказ продолжить лечение);

10.3.3. Если негативные последствия возникли вследствие предоставления пациентом (законным представителем) неполной или недостоверной (ложной) информации, сокрытия пациентом (законным представителем) информации о состоянии своего здоровья и перенесенных заболеваний.

10.4. В случае нарушения лицом настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники Клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников частного охранного предприятия и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством, а также осуществлять выписку пациента из ДС досрочно и прекращать действие договора в одностороннем порядке.

10.5. В случае причинения убытков (ст. 15 Гражданского кодекса РФ), материального ущерба (ст. 1064 Гражданского кодекса РФ) лицо несет имущественную ответственность перед Клиникой и/или иными лицами, которым были причинены такие убытки, ущерб.

10.5.1. Лицо возмещает причиненные убытки, возникшие в том числе (но не ограничиваясь):

вследствие повреждения оборудования и/или иного имущества Клиники;

- вследствие причинения вреда сотрудникам Клиники при исполнении ими служебных обязанностей;

- вследствие порчи имущества сотрудников Клиники во время исполнения ими своих должностных обязанностей.