



Общество с ограниченной ответственностью
«Центральная клиническая больница»
(ООО «ЦКБ»)

Утверждаю:

Генеральный директор

ООО «ЦКБ»

 А.Г. Тарасенко/

Приказ № 79 от «03» 01 2022 г.



ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

(редакция № 3)

Правила внутреннего распорядка

<p>Нормативно-правовая основа разработки и принятия локального нормативного акта:</p>	<p>Настоящие Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым актом Общества с ограниченной ответственностью «Центральная клиническая больница» (далее - ООО «ЦКБ»), разработаны в соответствии с требованиями Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», федерации Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 04.05.2011 г. № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Приказа Минздрава России от 14.09.2020 № 972 н "Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений".</p>
<p>Цели внедрения локального нормативного акта:</p>	<p>Установление регламента деятельности ООО «ЦКБ», при предоставлении медицинских услуг, включающего: порядок обращения пациентов в ООО «ЦКБ», порядок оказания медицинских услуг, порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента, порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту (представителям пациента), а также график работы ООО «ЦКБ» и ее должностных лиц.</p>
<p>Сфера применения локального нормативного акта:</p>	<p>Пациенты, а также иные лица (представители) обратившиеся в ООО «ЦКБ».</p>
<p>Ответственность</p>	<p>В соответствии с положениями действующего законодательства Российской Федерации.</p>
<p>Контроль за исполнением требований, регламентированных локальным нормативным актом:</p>	<p>Осуществляет главный врач ООО «ЦКБ» - Пашкина Екатерина Михайловна.</p>

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка (далее - Правила) являются организационно-правовым актом Общества с ограниченной ответственностью «Центральная клиническая больница» (далее – ООО «ЦКБ») разработаны в соответствии с требованиями Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», федерации Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 04.05.2011 г. № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Приказа Минздрава России от 14.09.2020 № 972 н "Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений», а также Уставом Общества с ограниченной ответственностью «Центральная клиническая больница».

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ООО «ЦКБ», в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Настоящие Правила разработаны с целью установления регламента деятельности в ООО «ЦКБ» при предоставлении медицинских услуг, включающего: порядок обращения пациентов в ООО «ЦКБ» и порядок оказания медицинских услуг, порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента и порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту (представителям пациента), а также график работы в ООО «ЦКБ» и ее должностных лиц.

1.4. Настоящие правила размещаются на информационном стенде в холле в ООО «ЦКБ» в доступном для пациентов месте, расположенном на первом этаже по адресу: 644042, г. Омск, пр-кт Карла Маркса, д. 18/28, помещ. 1 П, , доступны неограниченному кругу пациентов и посетителей в течение всего времени работы ООО «ЦКБ» , а также на официальном сайте по адресу: [http:// www.ckb55.ru](http://www.ckb55.ru)

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

2.1. ООО «Центральная клиническая больница» является частной медицинской организацией, оказывающей медицинские услуги, а именно: амбулаторно-поликлиническую медицинскую помощь согласно выданной лицензии (от 05.07.2019 г. № ЛО-55-01-002563) на возмездной основе. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, и другие состояния, и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина), пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03 при помощи стационарного телефона или по номеру 112 при помощи мобильного телефона.

2.2. Прием пациентов осуществляется в порядке предварительной записи через операторов колл-центра ООО «ЦКБ» посредством телефонной связи или непосредственно через медицинских регистраторов. Телефоны для записи: 8 (3812) 39-44-44.

2.3. При записи на прием к специалисту пациент должен сообщить свои фамилию, имя, отчество, информацию о том, обращался ли он в ООО «ЦКБ» ранее, а также свой контактный номер телефона. Для пациентов, обращающихся в клинику по полису ДМС, дополнительно нужно уточнить наименование страховой компании и условия обслуживания (прикрепление по спискам или обслуживание по гарантийным письмам).

2.4. Пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги в строго назначенное время.

2.5. При невозможности своевременного посещения специалистов ООО «ЦКБ» по уважительной причине пациент обязан заблаговременно предупредить сотрудников Клиники по телефонам регистратуры 8 (3812) 39-44-44. В случае опоздания пациента более чем 15 минут по отношению к назначенному ему времени получения услуги, ООО «ЦКБ» оставляет за собой право

на перенос или отмену срока получения услуги с последующим предоставлением данной услуги пациенту в порядке «живой» очереди и (или) через назначение нового времени ее оказания, с учетом условий срока действия Договора.

2.6. При первичном обращении пациенту необходимо прийти в ООО «ЦКБ» за 15 минут до указанного времени приема и обратиться в регистратуру ООО «ЦКБ» для оформления Договора на оказание платных медицинских услуг. Пациенту необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт).

2.7. До подписания договора на оказание платных медицинских услуг пациент должен **ознакомиться и подписать:**

- *«Согласие на обработку персональных данных» в соответствии со ст. 9 Федерального закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных".*

- *Информированное добровольное согласие пациента на предоставление медицинских услуг на платной основе;*

- *«Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и на отказ от медицинского вмешательства» в соответствии со ст. 20 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".*

Без подписания данных документов ООО «ЦКБ» не может оказывать медицинские услуги пациенту.

2.8. После подписания необходимого пакета документов, с пациентом оформляется договор на оказание платных медицинских услуг и заводится медицинская амбулаторная карта пациента, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), место работы и адрес регистрации согласно паспортным данным.

2.9. Вся информация, содержащаяся в медицинских документах пациента, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации. ООО «ЦКБ» подтверждает конфиденциальность персональных данных пациента, используемых в медицинских информационных системах.

2.10. Вся медицинская документация (медицинская амбулаторная карта, история болезни, договор и пр.) является собственностью ООО «ЦКБ» и хранится в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

2.11. Опозданием на прием специалистов и диагностические исследования считается время в 15 минут. В случае, если время опоздания превышает 15 минут, пациенту предоставляется возможность ожидания приема в ближайшее свободное время или возможность перенести приём.

2.12. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема граждан руководителем ООО «ЦКБ», пациент может получить у специалистов регистратуры в устной форме.

2.13. ООО «ЦКБ» может отказаться от лечения Пациента в одностороннем порядке при невозможности обеспечить безопасность услуги и (или) возникновении медицинских противопоказаний для осуществления лечебно-диагностических мероприятий при условии наличия у Пациента способности выразить свою волю, отсутствия угрозы для жизни Пациента и неотложности медицинского вмешательства.

3. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

3.1. При получении медицинской помощи пациент имеет право на получение полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии своего здоровья.

3.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом. 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, только с письменного разрешения пациента.

3.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

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

3.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

4. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

4.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность пациента, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

4.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются листок нетрудоспособности установленной формы или справка о временной нетрудоспособности (форма 095-у – для учащихся). Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляются в день обращения и после личного осмотра лечащим врачом; подтверждается записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений, сотрудников органов внутренних дел для освобождения от учебы, работы выдается справка установленной формы.

4.3. Документы, подтверждающие временную нетрудоспособность, выдаются при наличии документа, удостоверяющего личность и предоставлении точных данных о месте работы пациента.

4.4. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

4.5. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца ответственным за выписку листков нетрудоспособности в Клинике.

4.6. В случае утери листка нетрудоспособности выдается дубликат.

4.7. Если случай временной нетрудоспособности продолжительностью более 15 (пятнадцати) календарных дней, вопрос о продлении листка нетрудоспособности решается на врачебной комиссии (ВК).

4.8. В случае несогласия пациента с решением лечащего врача об отказе в выдаче документа, подтверждающего нетрудоспособность, с диагнозом, тактикой лечения проводится комиссионный осмотр лечащим врачом и врачебной комиссией во главе с председателем ВК, после чего, в случае необходимости, принимается комиссионное решение.

4.9. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации о ней у других специалистов. По письменному заявлению пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

4.10. Копии медицинских документов, справки о получении услуг ООО «ЦКБ» и выписки из медицинских карт предоставляются администрацией ООО «ЦКБ» в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня, следующего за днем получения ООО «ЦКБ» соответствующего письменного заявления пациента.

5. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ООО «ЦКБ» И НА ЕЕ ТЕРРИТОРИИ:

5.1. При посещении ООО «ЦКБ» Пациент обязан соблюдать санитарно-эпидемиологический режим: входить в ООО «ЦКБ» в бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе.

5.2. При нахождении в ООО «ЦКБ» и на ее территории, пациент обязан придерживаться режима работы ООО «ЦКБ», соблюдать тишину и порядок, а также соблюдать требования противопожарной безопасности.

5.3. КАТЕГОРИЧЕСКИ ЗАПРЕЩЕНО:

- Курить в помещении (помещениях) либо на территории ООО «ЦКБ»;
- Входить в служебные и технические помещения ООО «ЦКБ»;
- Самостоятельно включать, выключать либо регулировать любое инженерно-техническое оборудование ООО «ЦКБ».

5.4. При посещении ООО «ЦКБ» Пациент должен уважительно относиться к медицинским работникам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам.

5.5. Дети в возрасте до 14 лет допускаются к обслуживанию в ООО «ЦКБ» согласно правилам, регламентированным Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». Ответственность за безопасность жизни и здоровья несовершеннолетних лиц во время их нахождения в ООО «ЦКБ» (включая детей старше 14 лет, находящихся в ООО «ЦКБ» без сопровождения взрослых), за информирование несовершеннолетних о Правилах оказания услуг и соблюдения ими настоящих Правил, несут родители.

5.6. Любые риски, связанные с причинением ущерба имуществу пациента, пациент несет самостоятельно.

5.7. Пациент должен бережно относиться к имуществу ООО «ЦКБ». При причинении ущерба имуществу ООО «ЦКБ» виновное лицо обязано по требованию ООО «ЦКБ» возместить либо стоимость ремонта поврежденного имущества (включая стоимость запасных частей), либо стоимость поврежденного имущества с учетом амортизационного износа.

6. ГРАФИК РАБОТЫ КЛИНИКИ И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

6.1. График работы ООО «ЦКБ» и ее должностных лиц утверждается генеральным директором и определяется в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка ООО «ЦКБ».

6.2. Часы работы Клиники:

Будние дни: с понедельника по пятницу с 08.00 - 20.00;

Суббота: с 08.00 – 18.00;

Воскресенье: с 09.00 – 16.00.

6.3. Часы приема граждан администрацией ООО «ЦКБ» :

Генеральный директор – Тарасенко Татьяна Григорьевна

Среда: 15.00-16.00

Главный врач – Пашкина Екатерина Михайловна

Четверг: 15.00-16.00

Заместитель главного врача по медицинской части – Вакуленчик Николай Сергеевич

Вторник: 15.00-16.00

6.4. ООО «ЦКБ» вправе изменять график и часы работы, при условии размещения информации об изменении на информационных стендах ООО «ЦКБ» не менее чем за 7 (семь) дней до изменения, а также на официальном сайте ООО «ЦКБ».

6.5. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право обратиться в установленном ООО «ЦКБ» порядке с жалобой или предложением к должностным лицам ООО «ЦКБ».

6.6. Все жалобы и предложения пациентов принимаются в письменной форме, регистрируются администратором ООО «ЦКБ» и рассматриваются администрацией в течение 30 (тридцати) рабочих дней со дня, следующего за днем их получения.

6.7. Книга жалоб и предложений находится у администратора.

7. Отношения между ООО «ЦКБ» и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентированы Правилами оказания платных медицинских услуг ООО «ЦКБ», а также действующим законодательством Российской Федерации.

8. Посетители ООО «ЦКБ», нарушившие данные Правила внутреннего распорядка, несут ответственность в соответствии положениями действующего законодательства Российской Федерации.