

# ПРАВИЛА внутреннего распорядка для потребителей услуг ООО "ОЛМ"

## 1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее - Правила) ООО "ОЛМ" являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его законным представителем) и ООО "ОЛМ", распространяются на все структурные подразделения ООО "ОЛМ".

1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача Поликлиники, иными локальными нормативными актами.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение или его структурное подразделение, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медико-санитарной помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в ООО "ОЛМ";
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Поликлиникой и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы ООО "ОЛМ" и ее должностных лиц; - информацию о платных медицинских услугах и о порядке их оказания.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте, а также размещаться на официальном сайте ООО "ОЛМ" в сети Интернет по адресу <https://ol-med.ru/>.

## 2. Порядок обращения пациентов в Поликлинику

2.1. ООО "ОЛМ" является медицинским учреждением, оказывающим первичную медико- санитарную помощь, специализированную медицинскую помощь в амбулаторных условиях.

Первичная медико-санитарная помощь может оказываться населению:

- а) в качестве платной медицинской помощи – за счет средств граждан и организаций.

- 2.2 В ООО "ОЛМ" медицинская помощь оказывается ежедневно с понедельника по пятницу с 1000 до 20-00, в выходные дни: суббота – с 10-00 до 19-00 часов, воскресенье - с 11-00 до 17-00 часов.
- 2.3 В праздничные дни приём пациентов в ООО "ОЛМ" осуществляется по дополнительному графику, утвержденному администрацией ООО "ОЛМ".
- 2.4 При необходимости для получения медицинской помощи в ООО "ОЛМ", пациент обращается в регистратуру Поликлиники.
- 2.5 При первичном или повторном обращении пациент обязан представить паспорт или иной документ удостоверяющий личность. В регистратуре ООО "ОЛМ" при первичном обращении оформляется медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (далее – медкарта), в которую вносятся сведения о пациенте в соответствии с утвержденной формой медицинской документации и оформляется информированное добровольное согласие на медицинские вмешательства при получении первичной медико-санитарной помощи.
- 2.6 Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (далее - Карта) является основным учетным медицинским документом ООО "ОЛМ", оказывающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях. Медицинская карта, наряду с другими медицинскими документами, относится к первичным медицинским документам и должна храниться в ООО "ОЛМ". ООО "ОЛМ" несет ответственность за сохранность медицинских документов, условия и сроки их хранения. Пациент же реализует свои права на информацию о состоянии его здоровья в соответствии со ст. 22 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (в том числе имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов). Согласно Приказу Комитета по здравоохранению Администрации СанктПетербурга от 04.03.1997 № 77 «О возврате и порядке хранения медицинских карт в амбулаторных учреждениях Санкт-Петербурга» медицинские карты должны храниться непосредственно в ООО "ОЛМ". Выдача медицинской карты на руки пациенту возможна только с разрешения администрации ООО "ОЛМ" (главный врач) по личному заявлению пациента. Самовольное изъятие амбулаторной карты больного и вынос ее за пределы ООО "ОЛМ" не допускается.
- 2.7 Предварительная запись пациента на прием к врачам-специалистам в ООО "ОЛМ" осуществляется по телефону: +7 (911) 920-03-02 или через официальный сайт в сети Интернет, размещенный по адресу <https://ol-med.ru/>. Предварительная запись на прием к врачам-специалистам также может осуществляться непосредственно в регистратуре ООО "ОЛМ".
- 2.8 Вопрос о необходимости экстренной консультации врачом-специалистом решается лечащим врачом или главным врачом ООО "ОЛМ".

- 2.9 Время на прием пациента врачом-специалистом определено с учетом действующих расчетных нормативов. При проведении совместных консультаций врачами-специалистами, в случае приема пациентов со сложной лечебно-диагностической ситуацией, при оказании врачом неотложной помощи время приема может быть увеличено относительно запланированного.
- 2.10 Информацию о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, пациент может получить в регистратуре ООО "ОЛМ" в устной форме, в том числе по телефону, с помощью информационных стендов, расположенных в холлах ООО "ОЛМ", а также с помощью сети Интернет на официальном сайте учреждения: <https://ol-med.ru/>.
- 2.11 При наличии лечебно-диагностической ситуации, требующей консультации специалистов сторонней медицинской организации лечащий врач ООО "ОЛМ", выдает направление на консультацию в специализированное учреждение.
- 2.12 При наличии показаний для стационарного лечения пациента лечащим врачом выдается направление на госпитализацию пациента в соответствии с клиническими показаниями. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных в установленном порядке, в соответствии с действующими нормативными актами ООО "ОЛМ".
- 2.13 Госпитализация пациентов по экстренным показаниям осуществляется по согласованию с бюро госпитализации, с привлечением сил и средств скорой медицинской помощи. Ожидание пациентом приезда бригады скорой медицинской помощи должно осуществляться под наблюдением медицинского персонала.

### **3. Права и обязанности пациентов**

- 3.1. Права и обязанности граждан в сфере охраны здоровья установлены ст.18-26 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"
- 3.2. Выдержки о правах и обязанностях пациентов, установленных федеральными законами, указанными в п. 3.1 и п. 3.2 размещаются на информационных стендах подразделений и на официальном сайте учреждения в сети Интернет.
- 3.3. Пациенты со стойким расстройством зрения, а также пациенты не имеющим возможность самостоятельного передвижения имеет право на оказание содействия со стороны сотрудников ООО "ОЛМ".
- 3.4. При обращении в ООО "ОЛМ" пациент обязан:
- соблюдать правила внутреннего распорядка Поликлиники;
  - правила поведения в общественных местах;
  - соблюдать требования пожарной безопасности;

- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
- соблюдать установленный в ООО "ОЛМ" регламент работы, выполнять предписания лечащего врача;
- при согласии на оказание медицинской помощи в ООО "ОЛМ" оформить добровольное информированное согласие;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- 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;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу учреждения;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ; • соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

#### **4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и ООО "ОЛМ"**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений регламентирован Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководителю ООО "ОЛМ". К заместителю главного врача по медицинской части и главному врачу можно обратиться в установленные часы приема, или направить письменное заявление.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. 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 журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные законодательством сроки.

4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации 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 (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.7. Письменное обращение, поступившее в администрацию ООО "ОЛМ", рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом и нормативными актами ООО "ОЛМ".

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

## **5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента**

5.1. Пациент имеет право получить в доступной для него форме, имеющейся в ООО "ОЛМ", информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту или его законному представителю, лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.

5.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту или его законному представителю против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация сообщается в деликатной форме пациенту или его законному представителю. В случае отказа пациента

или его законного представителя от получения информации о состоянии его здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.4. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

5.5. Пациент имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов в порядке и сроки, установленные действующим законодательством.

5.6. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов о законном представительстве.

5.7. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента по основаниям, предусмотренным законодательством РФ. **6.**

#### **График работы ООО "ОЛМ" и ее должностных лиц**

6.1. График работы ООО "ОЛМ" и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка ООО "ОЛМ" в соответствии с нормами трудового права.

6.2. Режим работы ООО "ОЛМ" и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

6.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы), график и режим работы устанавливаются и утверждаются главным врачом.

6.4. Прием населения (пациента или его законного представителя) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре ООО "ОЛМ" в устной форме, в том числе по телефону, с помощью информационных стендов, расположенных в холлах подразделений, а также с помощью сети Интернет на официальном сайте учреждения: <https://ol-med.ru/>.

#### **7. Информация о платных медицинских услугах**

7.1. В ООО "ОЛМ" осуществляется оказание платных медицинских услуг на основании распоряжения Комитета по здравоохранению Правительства Санкт-Петербурга от 15.06.2011 N 294-р «О перечне учреждений здравоохранения, предоставляющих платные медицинские услуги населению» и в соответствии с Положением об организации предоставления платных медицинских услуг в ООО

"ОЛМ". Платные медицинские услуги оказываются в соответствии с утвержденным Прейскурантом цен и графиком работы врача оказывающего платные медицинские услуги.

7.2. Ознакомиться с перечнем предоставляемых платных медицинских услуг можно на информационных стендах подразделений Поликлиники и на официальном сайте учреждения в сети Интернет: <https://ol-med.ru/> .