

**Общество с ограниченной ответственностью
«Медицинская клиника «Доктороф»**

ИНН/КПП 8602311110/860201001 ОГРН 1238600006446 от 07.07.2023 г., ОКВЭД 86.10
Деятельность больничных организаций, 628412 Ханты-Мансийский – Югра автономный
округ, г. Сургут, ул. Энгельса, зд. 12

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач
ООО «Медицинская клиника «Доктороф»
Фурсов Г.Ю.

**Порядок обращения застрахованных лиц для получения медицинской помощи в
рамках территориальной программы обязательного медицинского страхования
Ханты-Мансийского автономного округа-Югры.**

1. Общие положения

- 1.1. Настоящий Порядок определяет порядок обращения застрахованных лиц за медико-санитарной помощью, оказываемой в рамках территориальной программы обязательного медицинского страхования Ханты-Мансийского автономного округа-Югры (далее – ОМС).
- 1.2. Медицинская помощь оказывается застрахованным лицам бесплатно за счет средств обязательного медицинского страхования в объеме и на условиях, определенных Федеральным законом №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой ОМС ХМАО-Югры, иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории РФ.
- 1.3. Порядок обращения застрахованных лиц (далее – Порядок) определяет нормы поведения Пациентов и иных посетителей медицинской организации при получении медицинских услуг с целью создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества, а также сотрудников медицинской организации.
- 1.4. Соблюдение настоящего Порядка является обязательным для сотрудников медицинской организации и Пациентов.
- 1.5. Настоящий Порядок размещается для всеобщего ознакомления на информационном стенде медицинской организации и на сайте в сети «Интернет».

2. Порядок обращения Пациента. Форма предоставления медицинских услуг.

- 2.1. Оказание медицинских услуг осуществляется бесплатно в соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.
- 2.2. Медицинские услуги оказываются по полису ОМС.
- 2.3. Медицинская помощь осуществляется на основании предварительной записи. Запись Пациентов на прием к специалисту осуществляется на ресепшн, как при их непосредственном обращении, так и по телефону.

2.4. В случае опоздания Пациента более, чем на 15 (пятнадцать) минут, медицинская организация вправе отказаться от оказания медицинской услуги.

2.5. В случае невозможности явки пациент обязуется уведомить заблаговременно о своей неявке.

2.6. Информацию о перечне медицинских услуг, о графике приема врачей, всех специальностей, о подготовке к лабораторным, диагностическим исследованиям, о порядке предварительной записи на прием к врачам Пациент может получить по телефону или на ресепшн в устной форме.

2.7. Сотрудники вправе отказаться в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения, в случае хулиганского поведения Пациента, поведения Пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала, либо имуществу, при невыполнении Пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами.

3. Права и обязанности Пациента

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

- выбор врача;
- получение медицинских услуг в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья;
- выбор лиц, которым в интересах Пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;

3.2. Пациент обязан:

- уважительно относиться к персоналу и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- 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 заболеваний;
- выполнять медицинские предписания;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать правила внутреннего распорядка и бережно относиться к имуществу;
- подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, обработку персональных данных.

3.3. Пациентам запрещено:

- проносить на территорию медицинской организации огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы, и средства, наличие которых у посетителя, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- находиться в служебных помещениях без разрешения администрации;
- курить у центрального входа, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях;
- оставлять в помещениях медицинской клиники без присмотра детей в возрасте до 14 лет;
- размещать в помещениях медицинской организации объявления без разрешения администрации;
- преграждать проезд транспорта к входам в медицинскую организацию;
- запрещается доступ в помещения медицинской организации лицам в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения, с агрессивным поведением, лицам, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям.

4. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

4.1. В случае нарушения Прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с устной жалобой непосредственно к руководителю, к администратору, в случае неудовлетворения претензии в течении 3 (трех) рабочих дней Пациент имеет право обратиться с претензией в письменном виде.

При личном приеме Пациент 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 Пациента может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале обращения граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.2. Письменная претензия подается в следующем порядке: первый экземпляр – администратору медицинской организации, а второй экземпляр остается на руках у лица, подающего претензию. При этом следует получить подпись лица, принявшего претензию с указанием даты (в случае неотложной ситуации – времени подачи претензии) и подписи.

Претензия должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись Пациента с указанием фамилии, имени, отчества, данных о месте жительства или работы (учебы), номера телефона. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.

4.3. Ответ Пациенту на претензию предоставляется в письменном виде в сроки, предусмотренные законодательством РФ.

4.4. В спорных случаях Пациент имеет право обращаться в органы государственной власти, осуществляющие контроль за деятельностью организаций здравоохранения, или в суд в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

5. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента

5.1. Информация, о состоянии здоровья предоставляется Пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме, диагностирующим 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.

5.2. Информация о состоянии здоровья Пациента сообщается членам его семьи, если Пациент в письменной форме дал разрешение о предоставлении таковых сведений членам его семьи.

5.3. 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 не способных принять осознанное решение, - супругу(ге), а при его (ее) отсутствии – близким родственникам.

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

5.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством РФ.

6. Время работы медицинской организации и их должностных лиц

6.1. Время работы медицинской организации и его должностных лиц, определяется правилами внутреннего трудового распорядка с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

6.2. Режим работы медицинского офиса и его должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие выходные дни, время обеденного и

других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

7. Ответственность за нарушение правил

7.1. В случае нарушения Пациентом настоящего Порядка, персонал медицинской организации вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством РФ. В случае выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться в случае и объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений медицинской организации сотрудниками правоохранительных органов.

7.2. Воспрепятствовать осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к персоналу, другим Пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории медицинской организации, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу медицинской организации, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.