Утверждено

приказом директора ООО «Мир здоровья» №70-02

от «01»07 2025г.

Положение
о пациентоориентированности
при оказании медицинской услуги/помощи в ООО «Мир здоровья»

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего Положения (далее – Положение) является организация обеспечения приоритета интересов пациента при оказании ему медицинской услуги/помощи в ООО «Мир здоровья» (далее по тексту – «медицинская организация»).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 29.06.2021 № 1048 «Об утверждении Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) качества и безопасности медицинской деятельности».

1.3. В соответствии со статьей 6 Федерального закона Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» приоритет интересов пациента при оказании медицинской услуги/помощи в медицинской организации реализуется путем:

- соблюдения этических и моральных норм, а также уважительного и гуманного отношения со стороны медицинских работников и иных работников медицинской организации;
- оказания медицинской услуги/помощи пациенту с учетом его физического состояния и с соблюдением по возможности культурных и религиозных традиций пациента;
- организации оказания медицинской услуги/помощи пациенту с учетом рационального использования его времени;
- обеспечения комфортных условий пребывания пациентов в медицинской организации;
- создания условий, обеспечивающих возможность посещения пациента и пребывания родственников с ним в медицинской организации с учетом состояния пациента, соблюдения противоэпидемического режима и интересов иных лиц, работающих и (или) находящихся в медицинской организации.

1.4. Положения настоящего Положения распространяются на организацию работы по обеспечению приоритета интересов пациента при оказании медицинской услуги/помощи в медицинской организации.

2. Организация обеспечения приоритета интересов пациента при оказании медицинской услуги/помощи

2.1. С целью информирования пациентов об обеспечении приоритета интересов пациента при оказании медицинской услуги/помощи в медицинской организации осуществляются следующие мероприятия:

- информация о приоритете интересов пациента при оказании медицинской услуги/помощи в соответствии со ст. 6 Федерального закона от 21.11.2011№ 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» размещается на официальных сайтах медицинской организации: https://clinicamz.ru/; https://kosmz.ru/ и на специальных информационных стендах медицинской организации;

- на официальных сайтах медицинской организации размещаются ссылки на Территориальную программу государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи либо скан указанного документа. Текстовой вариант указанной Программы размещается на информационных стендах медицинской организации.

2.2. С целью обеспечения соблюдения этических и моральных норм, а также уважительного и гуманного отношения со стороны медицинских работников и иных работников медицинской организации в медицинской организации реализуются следующие мероприятия:

- организуется изучение работниками законодательства Российской Федерации в части обеспечения приоритета интересов пациента при оказании медицинской услуги/помощи;

- обеспечивается контроль за состоянием работы в медицинской организации по обеспечению приоритета интересов пациента при оказании медицинской услуги/помощи;

- разрабатываются мероприятия, направленные на обеспечение приоритета интересов пациента при оказании медицинской услуги/помощи в соответствии с требованиями действующего законодательства;

- все обращения, поступившие от пациентов или их законных представителей, о несоблюдении этических и моральных норм, а также о фактах неуважительного и негуманного отношения со стороны медицинских работников и иных работников медицинской организации подлежат тщательному внутреннему расследованию, а в случае их подтверждения подлежат разбору в том подразделении, где указанные факты допущены. По каждому подтверждённому факту к лицам, их допустившим, принимаются меры дисциплинарного воздействия в соответствии с действующим законодательством.

2.3. Медицинская услуга/помощь пациенту оказывается с учетом его физического состояния и с соблюдением по возможности культурных и религиозных традиций пациента.

2.4. С целью обеспечения оказания медицинской услуги/помощи пациенту с учетом рационального использования его времени в медицинской организации реализуются следующие мероприятия:

- медицинская услуга/помощь оказывается в соответствии со стандартами медицинской услуги/помощи и порядками оказания медицинской услуги/помощи;

- при оказании пациенту медицинской услуги/помощи в амбулаторно-поликлинических условиях и условиях стационара проведение диагностических, лечебных, реабилитационных и иных мероприятий осуществляется:

- в условиях по возможности компактного планирования необходимой структуры и объемов медицинской услуги/помощи на один визит пациента в медицинскую организацию;

- действующего лечебно-охранительного режима.

2.5. С целью обеспечения комфортных условий пребывания пациентов в медицинской организации оказание медицинской услуги/помощи осуществляется:

- в соответствии с действующими санитарными нормами и правилами.

2.6. С целью создания условий, обеспечивающих возможность посещения пациента и пребывания родственников с ним в медицинской организации с учетом состояния пациента, соблюдения противоэпидемического режима и интересов иных лиц, работающих и (или) находящихся в медицинской организации осуществляются следующие мероприятия:

- обеспечивается создание необходимых условий, обеспечивающих возможность посещения пациента и пребывания родственников с ним в медицинской организации с учётом состояния пациента.

3. Взаимодействие медицинской организации по вопросам обеспечения приоритета интересов пациента при оказании медицинской услуги/помощи

3.1. С целью обеспечения приоритета интересов пациента при оказании медицинской услуги/помощи медицинская организация в порядке, установленном действующим законодательством и иными нормативными правовыми актами, взаимодействует с:

- общественными объединениями и иными некоммерческими организациями, осуществляющими свою деятельность в сфере охраны здоровья населения;
- с органами контроля и надзора в сфере здравоохранения, а также иными надзорными органами;
- со страховыми медицинскими организациями и территориальными фондами обязательного медицинского страхования;
- с иными органами и организациями.

3.2. Для координации совместной работы и проведения совместных мероприятий по обеспечению приоритета интересов пациента при оказании медицинской услуги/помощи медицинская организация в порядке, установленном действующим законодательством и иными нормативными правовыми актами, может заключать с указанными выше органами и организациями соответствующие соглашения.

4. Порядок информирования пациентов о расписании работы врачей и лечебно - диагностических кабинетов

4.1. С целью обеспечения приоритета интересов пациента при оказании медицинской услуги/помощи медицинская организации предоставляет информацию о расписании работы врачей и кабинетов в порядке, установленном действующим законодательством и иными нормативными правовыми актами, посредством:

- размещения информации о расписании на сайте клиники;
- размещения информации о расписании на специальных информационных стендах клиники;
- сотрудниками регистратуры.

Об изменениях в расписании работы врачей пациенты информируются по телефону, посредством СМС- оповещения или другим возможным способом.