

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

ООО «Поликлиника «Медсервис-2»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

- 1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Поликлиника «Медсервис-2» (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в ООО «Поликлиника «Медсервис-2» (далее Клиника), а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и ООО «Поликлиника «Медсервис-2».
- 1.2. Настоящие правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.
- 1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
- порядок обращения пациента в Клинику;
 - порядок оказания медицинской помощи пациенту;
 - порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
 - порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
 - график работы Клиники и ее должностных лиц.
- 1.4. Правила внутреннего распорядка Клиники обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение. Правила размещаются на официальном сайте Клиники.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В КЛИНИКУ.

- 2.1. ООО «Поликлиника «Медсервис-2» является частной клиникой, оказывающей услуги на возмездной основе.
- 2.2. Для получения медицинской помощи пациент может лично через регистратуру, на сайте <http://medservice24.ru/> (вкладка "записаться на прием") или по телефону (55-03-00;33-03-00) записаться на прием к врачу или специалисту. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью граждан), пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03.
- 2.3. При записи на прием к врачу или специалисту, пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество, дату рождения, телефон, а также информацию о том, обращался ли он в Клинику ранее.
- 2.4. При невозможности посетить врача или специалиста в назначенное время, необходимо отменить или перенести запись к врачу, позвонив в центр обработки вызовов, как только выяснилась невозможность посещения.
- 2.5. Пациент обязан посещать врача или специалиста в соответствии со временем предварительной записи, прибыть на прием за 10 минут до его начала для надлежащего оформления документов в регистратуре и своевременного начала приема. При опоздании на прием или процедуру более чем на 15 (пятнадцать) минут, врач (специалист) вправе поменять очередность приема и принять другого пациента, передвинув время приёма опоздавшего на более позднее, или вправе отказать в приеме, если оказание такой услуги может привести к изменению времени приема последующих пациентов и если пациент не нуждается в экстренной медицинской помощи. Опоздавшему пациенту может быть предложено перенести прием на другой день или воспользоваться услугами другого специалиста данного направления.
- 2.6. Клиника оставляет за собой право переноса сроков приема Пациента по объективным причинам, о чем обязуется уведомить пациента (его представителя) заблаговременно.
- 2.7. При первичном обращении в регистратуру на Пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в соответствии с законодательством РФ, в которую вносятся следующие сведения о Пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), и адрес фактического проживания (со слов), серия и номер паспорта, серия и номер полиса добровольного медицинского страхования, место работы (при наличии), контактные телефоны, адрес электронной почты.

2.8. В соответствии с требованиями статьи 9 Федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006г. №152-ФЗ, пациент дает письменное согласие на обработку его персональных данных сотрудникам Клиники.

2.9. В соответствии с требованиями Закона РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» с пациентом заключается Договор о предоставлении платной медицинской помощи, устанавливающий правовые отношения между пациентом и Клиникой.

2.10. Оплата услуг Клиники производится: наличными денежными средствами в кассу Клиники; оплата банковской картой через терминал; оплата на р/с Клиники при безналичном перечислении оплаты услуг. Расчеты денежными средствами с персоналом Клиники строго запрещены.

2.11. При первичном обращении пациента в Клинику, заключается Договор на предоставление платной медицинской помощи, данный договор является бессрочным и действует при повторных обращениях пациента.

2.12. Вся медицинская документация является собственностью ООО «Поликлиника «Медсервис-2» и хранится в соответствии с законодательством РФ.

3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ПАЦИЕНТУ.

3.1. При обращении за медицинской помощью, пациент дает свое письменное добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством.

3.2. Пациент предоставляет врачу известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья; направление на обследование, консультацию, лечение установленного образца (если направлялся другим врачом); первичную медицинскую документацию диагностических исследований (если проводились).

3.3. Направление на оперативное вмешательство дается после необходимых консультаций и исследования. Анализы крови проводятся натощак. Подготовка к лабораторным и диагностическим исследованиям проводится в соответствии с Правилами, которые размещены на сайте Клиники.

3.4. При нахождении в Клинике, пациент обязан придерживаться режима работы Клиники, соблюдать тишину и порядок, соблюдать требования пожарной безопасности.

3.5. Курить в помещении Клиники запрещено.

3.6. Входить в служебные и технические помещения Клиники запрещено. Недопустимо самостоятельно включать и регулировать любое инженерно-техническое и медицинское оборудование.

3.7. Пациент обязан соблюдать санитарно-эпидемиологический режим (входить в Клинику в сменной обуви или бахилах (предоставляется клиникой), верхнюю одежду оставлять в гардеробе, при необходимости соблюдать масочный режим).

3.8. Пациент должен уважительно относиться к медицинским работникам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам.

3.9. Любые риски, связанные с причинением ущерба имуществу пациента, пациент несет самостоятельно, за исключением случаев, когда имущество (личные вещи) сданы на хранение в гардероб Клиники.

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

4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА.

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

4.2. 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.

4.3. Информация о состоянии здоровья пациента не сообщается членам его семьи без письменного согласия об этом, с назначением лица, которому должна быть передана такая информация.

4.4. 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.

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

5. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ.

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

5.2. Справки выдаются гражданам при их личном обращении в медицинскую организацию при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Какого-либо письменного обращения гражданина о предоставлении справки не требуется.

5.3. В случае необходимости оказания медицинской помощи в рамках территориальной программы обязательного медицинского страхования справки и медицинские заключения выдаются гражданам при предъявлении полиса медицинского страхования.

5.4. Справки выдаются лечащим врачом или другими врачами-специалистами, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении гражданина, на основании записей в медицинской документации гражданина либо по результатам медицинского обследования в случаях, если проведение такого обследования необходимо.

5.5. Справки оформляются в произвольной форме (за исключением случаев, когда такая форма установлена отдельным приказом Минздрава России) с проставлением штампа медицинской организации (при наличии такого бланка); подписываются врачом, заверяются личной печатью врача и печатью медицинской организации.

5.6. На справке указывается дата выдачи справки.

5.7. Сведения о выдаче гражданину справки вносятся в медицинскую документацию гражданина, если иной порядок учета выдачи справок и медицинских заключений не предусмотрен законодательством Российской Федерации.

5.8. Гражданину либо уполномоченному представителю гражданина, на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность и документа, подтверждающего полномочия представителя гражданина, в том числе законного, могут выдаваться дубликаты, копии справок.

5.9. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в соответствии с Порядком утвержденным в ООО «Поликлиника «Медсервис-2» и получать консультации о ней у других специалистов.

-Основаниями для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией является поступление в ООО «Поликлиника «Медсервис-2» от пациента либо его законного представителя письменного запроса о предоставлении медицинской документации для ознакомления.

-Ознакомление пациента либо его законного представителя с медицинской документацией осуществляется в специально предназначенном для этого помещении.

-Предварительные даты и время посещения пациентом либо его законным представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией устанавливаются с учетом графика работы помещения для ознакомления с медицинской документацией и числа поступивших письменных запросов.

-Максимальный срок ожидания пациентом либо его законным представителем посещения кабинета для ознакомления с медицинской документацией с момента регистрации в ООО «Поликлиника «Медсервис-2» письменного запроса не должен превышать сроков, установленных требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (Федеральный

закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ « О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

-При оказании медицинской помощи пациент имеет право ознакомиться с записями, сделанными медицинским работником в медицинской документации во время приема (посещения на дому).

6. ГРАФИК РАБОТЫ КЛИНИКИ И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ.

6.1. График работы Клиники, ее должностных лиц определяется Правилами внутреннего трудового распорядка ООО «Поликлиника «Медсервис-2».

6.2. Часы работа Клиники:

Пн. – Пт.: с 08:00 до 17:00

Сб.: выходной

Вс.: выходной

6.3. Часы работы администрации Клиники:

приемная

+7(3412) 66 64 33

график приема*по вторникам с 9.00 до 11.00

главный врач Тубылова Наталья Афанасьевна

график приема*по пятницам с 14.00 до 16.00

заместитель главного врача по медицинской части

Галкина Алла Евгеньевна

график приема*по четвергам с 13.00 до 15.00

*прием обращений граждан ведется по предварительной записи по номеру телефона +7(3412)66 64 33

Лицом уполномоченным на прием письменных жалоб,отзывов и предложений, является начальник кадровой службы**

Мельчакова Наталья Владиславовна

+7(3412)66 64 33

график работы по будням с 8.30 до 17.00

**иные лица не уполномочены принимать Ваши жалобы

6.4. Клиника вправе изменять график работы, при условии размещения информации об изменении на информационных стендах Клиники и официальном сайте не менее чем за 7 (семь) дней до изменения.

6.5. При обращении за медицинской помощью и ее получении, пациент имеет право обратиться в установленном Клиникой порядке с жалобой или предложением к должностным лицам Клиники, а также в главному врачу или директору.

6.6. Все жалобы и предложения пациентов принимаются в письменной форме установленного образца, регистрируются администратором и рассматриваются администрацией Клиники в течение 10 (десяти) дней. Ответ направляется в письменной форме на почтовый адрес пациента, либо вручается лично под роспись.

6.7. Дни и время приёма к конкретным специалистам осуществляется в соответствии с графиком работы врачей по факту записи пациентов на приём.