

Утверждаю
_____ Директор
«26» июня 2019 года
ООО «Клиника Липецкздрав»
Яковлев А.Н.

ПРАВИЛА

внутреннего распорядка для пациентов медицинского центра ООО «Клиника Липецкздрав»

I. Общие положения

Настоящие правила внутреннего распорядка и оказания медицинских услуг (далее – «Правила») являются организационно-правовым документом для лиц, обратившихся за получением платных медицинских услуг в медицинский центр ООО «Клиника Липецкздрав» (далее – медицинский центр), и разработаны в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федерального закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», Постановления Правительства Российской Федерации от 04 октября 2012 года № 1006 г. «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», а также других нормативно-правовых актов, регламентирующих оказание медицинских услуг в Российской Федерации.

Правила призваны обеспечить реализацию прав пациентов, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации. Создать наиболее благоприятные условия и возможность оказания пациенту качественных медицинских услуг своевременно и в полном объеме, что является основным принципом работы медицинского центра «Вита».

Правила поведения для пациентов, а также иных посетителей медицинского центра включают:

- порядок обращения в медицинский центр;
- права и обязанности пациента, а также иных посетителей медицинского центра;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между медицинским центром и пациентом, а также иными посетителями медицинского центра;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

Настоящие правила поведения обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в медицинском центре, а также иных посетителей центра.

II. Порядок обращения пациентов в медицинский центр.

Медицинский центр является коммерческой медицинской организацией, действующей на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности, и не участвует в оказании медицинской помощи в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Все медицинские услуги являются платными и оказываются в соответствии с Прейскурантом медицинских услуг, действующим на дату оказания услуг.

При состояниях, требующих экстренного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни и(или) здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону: 03 или 112 круглосуточно.

При состояниях, не требующих экстренного медицинского вмешательства, пациент или его законный представитель должен обратиться к администраторам медицинского центра либо записаться на прием по телефонам медицинского центра; либо воспользоваться услугой электронной записи на сайте медицинского центра. При первичном и повторном обращении пациент или его законный представитель обязан предоставить документ, удостоверяющий личность, за исключением случаев оказания услуг, которые согласно законодательству, могут оказываться анонимно. В регистратуре учреждения, при первичном обращении, на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного. В карту 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 и телефон для связи со слов пациента. Медицинская карта пациента является собственностью медицинского центра и должна храниться в регистратуре. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из медицинского центра!

Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство, обработку персональных данных и письменное уведомление гражданина о необходимости соблюдать выданные врачом рекомендации. Медицинский центр не ведет прием пациентов младше 18 лет, за исключением врача-психотерапевта, который принимает подростков с 12 лет. Медицинские анализы принимаются с трехлетнего возраста.

В день приема перед посещением врача пациент или его законный представитель должен заблаговременно за 15-20 минут до начала приема обратиться в регистратуру медицинского центра для оформления необходимой документации. После завершения приема врача пациент обязан

предъявить в регистратуру подписанный договор с перечнем полученных услуг и оплатить услуги в регистратуре медицинского центра. Расчет можно произвести наличными деньгами или по банковской карте. Пациенту на руки выдается кассовый чек или товарный чек, которые являются подтверждением совершенной оплаты. Рекомендуем кассовые чеки хранить в течение трех лет.

III. Права и обязанности пациентов и иных посетителей медицинского центра

Права и обязанности пациентов установлены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (глава 4).

При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации (ее структурного подразделения) при согласии другого врача;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- возмещение вреда, причиненного здоровью пациента при оказании ему медицинской помощи в данном медицинском учреждении, в соответствии с действующими законами РФ;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ в письменной форме от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам медицинского центра, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд в соответствии с Порядком обращения граждан с жалобами и обращениями;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- получение дубликатов, копий справок, медицинских заключений, всех консультативных, диагностических исследований, выписок из амбулаторной карты пациента на основании письменного заявления пациента или его представителя при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (нотариально заверенная доверенность, свидетельство опекуна, свидетельство усыновителя).

Дубликаты, копии предоставляются в срок до 30 календарных дней с момента подачи заявления, в экстренных случаях – по решению руководства медицинского центра.

Пациент и сопровождающие его посетители обязаны:

- соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, а также иных посетителей медицинского центра;
- бережно относиться к имуществу медицинского центра;
- соблюдать чистоту, тишину в помещениях медицинского центра;
- соблюдать правила пожарной безопасности;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, при необходимости пропускать лиц, нуждающихся в неотложной помощи;
- предоставлять медицинскому работнику, оказывающему ему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях, аллергических реакциях, вредных привычках, проведенном ранее лечении;
- выполнять медицинские предписания лечащего врача, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи, информировать его об изменениях (ухудшении) состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (вход в кабинеты медицинского центра в бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе). Соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях и на прилегающих территориях (ближе 15м от входа в здание).

Посетители медицинского центра не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а

также других пациентов и посетителей медицинского центра. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме, является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ. При этом медицинский центр (его работники) вправе осуществлять (производить) фото- и киносъёмку, звуко- и видеозапись посетителей медицинского центра и использовать полученные материалы в качестве доказательства противоправных действий посетителей медицинского центра. Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители медицинского центра считаются предупрежденными о проведении в отношении их фото- и киносъёмки, звуко- и видеозаписи.

В целях обеспечения безопасности пациентов и сотрудников в регистратуре, холлах и коридорах медицинского центра ООО «Вита» ведется видеонаблюдение. В лечебных кабинетах видеонаблюдение не ведется.

Всем лицам, находящимся на территории медицинского центра, запрещается:

- распивать спиртные напитки, входить в медицинский центр в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения;
- самовольно проникать в служебные помещения медицинского центра;
- приносить в медицинский центр легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легко бьющиеся предметы, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки, а также животных;
- пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.);
- передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах и всех подобных средствах в помещении медицинского центра;
- осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц;
- производить фото- и видеосъёмку (основание статья 13 Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»).

В случае несоблюдения изложенных правил поведения, персонал медицинского центра имеет право требовать у пациента покинуть помещения медицинского центра (в том числе при помощи охраны и правоохранительных органов).

IV. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и медицинским центром.

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В случае

конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию медицинского центра или к администратору, находящемуся на смене или обратиться в администрацию медицинского центра в письменном виде.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Уполномоченным лицом для разбора жалоб и претензий пациентов является директор центра. Запись на прием к директору ведется администратором центра.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

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.

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 либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

Письменное обращение, поступившее в администрацию медицинского центра, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию медицинского центра, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Согласно договору, заключаемого между центром и пациентом, пациент обязан свои претензии до обращения в надзорные и контролирующие органы, озвучить руководству центра.

V. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами организации здравоохранения. 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 лицам, которых пациент указал в форме добровольного информированного согласия.

В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется его законному представителю.

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

Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только на основаниях, предусмотренных законодательными актами (ст.13 ФЗ РФ от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ).

Ознакомление с медицинской документацией возможно по предварительной записи через администратора центра.

VI. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.

Документы, подтверждающие временную нетрудоспособность, выдаются только при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (форма 095-у – для учащихся), или справка об освобождении от служебных обязанностей. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, выдаются лечащим врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы (учебы). В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

Выдача документов, подтверждающих временную нетрудоспособность задним числом, не допускается.

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

Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в медицинском центре.

Листки нетрудоспособности выдаются в центре в электронной форме. Пациенту выдается номер больничного листа на бланке произвольной формы.

Работодатель оформляет нужные графы электронного больничного листа непосредственно на сайте ФСС (в своем личном электронном кабинете).

VII. Заключительные положения.

График работы медицинского центра и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка медицинского центра с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

Посетители, нарушившие данные правила поведения, несут ответственность в соответствии с Российским законодательством.

При возникновении в период пребывания в центре, в том числе в период оказания платных медицинских услуг, состояний, требующих экстренной помощи, экстренная помощь оказывается безотлагательно и бесплатно.