

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

ООО «ЕСЕНИЯ» медицинский центр «Долголетие медикал».

Настоящие правила определяют внутренний распорядок в ООО «Есения», права и обязанности пациентов. Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011 г. № 323 ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», Федеральным Законом «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29.11.2010 г № 326-ФЗ, Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее - Правила) ООО «Есения» (далее - Медицинский центр «Долголетие медикал») являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Медицинским центром «Долголетие медикал», распространяются на все филиалы.

1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями генерального директора ООО «Есения», распоряжениями главного врача и 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 «Есения»;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- график работы филиалов и ее должностных лиц;
- информацию о платных медицинских услугах;

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте, а также размещаться на официальном сайте учреждения в сети Интернет.

2. Порядок обращения пациентов в Медицинский центр «Долголетие медикал»

2.1. Медицинский центр «Долголетие медикал» является медицинским учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь. Первичная медико-санитарная помощь может оказываться населению в качестве платной медицинской помощи - за счет средств граждан и организаций.

2.2. При выборе гражданином Медицинского центра «Долголетие медикал» для получения первичной медико-санитарной помощи гражданин лично или через своего представителя обращается в регистратуру Медицинского центра «Долголетие медикал».

2.3. При состояниях, требующих оказания неотложной медицинской помощи, помощь оказывается врачом-терапевтом, педиатром или врачом-специалистом по профилю медицинской услуги, находящимся на рабочем месте в момент обращения гражданина. При необходимости срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина, или окружающих его лиц), необходимо обратиться в отделение скорой медицинской помощи по сотовому телефону 112, по стационарному телефону 03.

2.4. Медицинская помощь населению осуществляется в Медицинском центре «Долголетие медикал».

2.5. Медицинская помощь оказывается ежедневно в соответствии с графиком работы Медицинского центра «Долголетие медикал».

2.6. В праздничные дни приём больных осуществляется в обычном режиме, согласно расписанию работы специалистов Медицинского центра «Долголетие медикал».

2.7. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент обращается в регистратуру, осуществляет предварительную запись через регистратуру по телефону 8(47375)3-37-43 или через сайт dolgoletie.biz.

2.9. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт). В регистратуре учреждения при первичном обращении на пациента оформляется медицинская карта амбулаторного больного в электронном и бумажном варианте, 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.

2.10. Медицинская карта амбулаторного больного, наряду с другими медицинскими документами, относится к первичным медицинским документам и должна храниться в лечебно-профилактическом учреждении. Учреждение 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 Приказа от 04.03.1997 № 77 «О возврате и порядке хранения медицинских карт в амбулаторных учреждениях» медицинские карты амбулаторного больного и истории развития ребенка должны храниться непосредственно в амбулаторно-поликлиническом учреждении. Выдача медицинских карт на руки пациенту возможна только с разрешения администрации ООО «Есения» (главный врач, генеральный директор) по личному заявлению пациента. Самовольное изъятие амбулаторной карты больного (история развития ребенка) и вынос ее за пределы Медицинского центра не допускается.

2.11. Предварительная запись пациента на прием к врачам-специалистам также может осуществляться непосредственно администратором в Медицинском центре «Долголетие медикал», по телефону: 8(47375) 3-37-73, через официальный сайт в сети Интернет:dolgoletie.biz.

2.12. Вопрос о необходимости экстренной консультации врачом-специалистом решается лечащим врачом или главным врачом.

2.13. 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, в том числе и на дому, при оказании врачом неотложной помощи время приема может быть смещено относительно запланированного.

2.14. Информацию о времени приема врачей, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам пациент может получить в регистратуре в устной форме, по телефону 8(47373)3-37-73, с помощью информационных материалов, расположенных в Медицинском центре «Долголетие медикал».

2.15. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется с привлечением отделения скорой медицинской помощи. Ожидание пациентом приезда бригады скорой медицинской помощи должно осуществляться в кабинете врача, под наблюдением медицинской сестры.

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 размещаются на информационных стендах подразделений и на официальном сайте учреждения в сети Интернет.

3.3. Кроме того, пациент обязан:

- соблюдать режим работы Медицинского центра «Долголетие медикал»;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Медицинского центра «Долголетие медикал»;
- правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
- соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать режим лечения;
- 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 Медицинского центра «Долголетие медикал»;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу;
- уважительно относиться к другим пациентам, 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 «Есения» 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 «Есения», где оказывается медицинская помощь. К 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.

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, гражданинудается 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 «Есения», рассматривается в течение 15 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, 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, имеющуюся в ООО «Есения», 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 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 против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация сообщается в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего 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 30 (тридцати) дневный срок, с даты поступления, в ООО «Есения» соответствующего заявления.

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 Медицинского центра «Долголетие медикал» и должностных лиц

6.1. График работы Медицинского центра «Долголетие медикал» и должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка в соответствии с нормами трудового права.

6.2. Режим работы Медицинского центра «Долголетие медикал» и 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 (больных и их родственников) главным врачом осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистрациях клиник в устной форме, в том числе по телефону, с помощью информационных материалов, расположенных в медицинский центр «Долголетие медикал»х.

7. Информация о платных медицинских услугах

7.1. За медицинской помощью на платной основе может обратиться любой гражданин Российской Федерации старше 15 лет, иностранные граждане, граждане, являющиеся законными представителями несовершеннолетних, не дееспособных или ограниченно дееспособных лиц в отношении подопечных лиц.

С пациентом в обязательном порядке заключается договор на оказание платных медицинских услуг. Для заключения договора пациенту необходимо предоставить паспорт, для законных представителей несовершеннолетних - свидетельство о рождении ребенка, документы, подтверждающие опеку или попечительство.

Все услуги на платной основе предоставляются в соответствии с действующей Лицензией в объеме амбулаторно-поликлинической помощи.

Стоимость услуг определяется согласно действующему на момент обращения в ООО «Есения» Прейскуранту.

Ознакомиться с ценами на платные медицинские услуги можно у администраторов в регистратуре и на официальном сайте в сети Интернет:dolgoletie.biz.

Забор биоматериала на лабораторные исследования проводится в день обращения по графику работы процедурного кабинета.

Оплата медицинских услуг производится Пациентом в полном объеме в день оказания услуги путем перечисления стоимости услуги путем внесения наличных средств в кассу ООО «Есения».