Правила внутреннего распорядка

ООО «Служба Здоровья». ИНН 4824091814; КПП 482401001; ОГРН 1174827007002.

Юридический адрес: 398024, г. Липецк, проспект Победы, д. 71, помещение 14.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

ООО «Служба Здоровья»

Медицинский центр «Служба Здоровья».

Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления в «Медицинском центре «Служба Здоровья» платных медицинских услуг, разработанных в соответствии с федеральным законом N 323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее - Федеральный закон), Законом от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», иными нормативными актами (далее - Правила) ООО «Служба Здоровья» (далее -Медицинский центр или МЦ). Предоставление МЦ платных медицинских услуг осуществляется на основании Федерального закона, Лицензии № ЛО-48-01-001916 от 07.03.2019. Выбирая (путем оформления договора и информированного согласия) получение платных медицинских услуг, пациент подтверждает согласие на получение платных медицинских услуг, а также возможность и готовность их оплатить. Факт оказания платной медицинской услуги подтверждается подписью пациента в Акте выполненных работ (оказанных услуг). Цены на платные медицинские услуги устанавливаются в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации. Цены указываются в Прейскуранте, утвержденном генеральным директором Медицинского центра, копия которого вывешена на информационном стенде. При инфляции, изменении ценообразующих факторов оформляется новый Прейскурант цен.

ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым документом для пациентов, это регламент, определяющий порядок обращения пациента в Медицинский центр, права и обязанности пациента, правила поведения в Медицинском центре, выдачи справок, выписок из медицинской документации и распространяющий свое действие на всех пациентов, обращающихся за медицинской помощью. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в МЦ, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- Общие положения;

- Порядок обращения пациента;

- Права и обязанности пациента;

- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между МЦ и пациентом;

- Порядок предоставления информации осостоянии здоровья пациента;

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

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в Медицинском центре.

1.4. С правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно.

1.5. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законными представителями несовершеннолетних посетителей являются их родители.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА.

2.1. В Медицинском центре оказывается амбулаторная медицинская помощь.

2.2. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал Медицинского центра направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение

2.3. В случае обращения пациентов в МЦ, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, МЦ передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.4. В случае обращения в МЦ пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациент направляется в инфекционное медицинское учреждение

.2.5. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру МЦ, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу. Режим работы МЦ: Пн-Пт 08:00-19:00; Сб 08:00-13:00; Вс по предварительной записи.

2.6. Прием пациентов врачами МЦ проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.

.2.7. Предварительная запись пациента на прием к врачу МЦ осуществляется посредством: - личного обращения в регистратуру или звонка по телефону регистратуры.

2.8. При входе в МЦ пациенту рекомендуется одеть бахилы или переобуться в сменную обувь.

2.9. При обращении пациента в МЦ заводится медицинская карта, для оформления которой пациент сообщает свои паспортные данные.

2.10. Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика его работы и желания пациента.

2.11. С пациентом заключается письменный договор на оказание услуг по форме, утвержденной в МЦ. Внесение изменений в договор, как правило, не допускается. Для заключения договора пациент сообщает свои персональные данные: Ф.И.О., возраст, адрес места жительства и контактный телефон. Условиями оказания медицинских услуг гражданам (пациентам), направляемым юридическими лицами являются: наличие подписанного договора; осуществление предварительной оплаты; наличие заявки, направления, документа, удостоверяющего личность. Условиями оказания медицинских услуг застрахованным гражданам (пациентам), направляемым страховыми медицинскими организациями являются: наличие подписанного договора; осуществление предварительной оплаты; наличие направления, полиса ДМС, документа, удостоверяющего личность

2.12. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.

2.13. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить МЦ по телефону в возможно короткие сроки. При опоздании пациента на прием более чем на 10 минут, в целях создания благоприятных условий для других пациентов, Медицинский центр предлагает перенести прием на другое удобное время.

2.14. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

2.15. Услуги МЦ являются платными. Оплата услуг осуществляется в кассе центра, как за наличный расчет, так и с помощью банковской карты.

2.16. МЦ осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора, в связи с чем, в соответствии со ст.6 ФЗ «О персональных данных» дополнительного согласия пациента на обработку его персональных данных не требуется. МЦ обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

2.17. Для предоставления более наглядной информации по данному пункту МЦ разработал Памятку для пациента ООО «Служба Здоровья» (Приложение № 1), которая вывешивается в доступном месте в холле Медицинского центра.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА.

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

3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников МЦ и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

3.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

3.1.3. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

3.1.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;

3.1.5. Перевод к другому лечащему врачу;

3.1.6. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

3.1.7. Гражданин или его законный представитель имеет право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения, за исключением случаев, предусмотренных законом. При отказе от медицинского вмешательства гражданину или его законному представителю в доступной для него форме должны быть разъяснены возможные последствия. Отказ от медицинского вмешательства с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации и подписывается гражданином либо его законным представителем, а также медицинским работником. При отказе родителей или иных законных представителей лица, не достигшего возраста, установленного частью второй статьи 20 настоящего Федерального закона, либо законных представителей лица ,признанного в установленном законом порядке недееспособным, от медицинской помощи, необходимой для спасения жизни указанных лиц, больничное учреждение имеет право обратиться в суд для защиты интересов этих лиц.

3.1.8. Обращение с жалобой к должностным лицам МЦ, а также в контролирующие или надзирающие органы или в суд;

3.1.9. Сохранение работниками МЦ 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. Право граждан на конфиденциальность передаваемых ими сведений при обращении и получении медицинской помощи, а также иной информации, составляющей врачебную тайну, порождает ответственность медицинских работников и иных лиц за ее разглашение. (Методические рекомендации Федерального фонда ОМС «Обеспечение права граждан на соблюдение конфиденциальности информации о факте обращения за медицинской помощью и связанных с этим сведениях, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и отказ от него» (утв. Федеральным фондом ОМС 27 октября 1999 г.);

3.1.10. 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;

3.1.11. Возмещение ущерба в соответствии со статьей 98 Федерального закона в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи;

3.2. Пациент обязан:

3.2.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

3.2.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью;

3.2.3 Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;

3.2.4. Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях. Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.

3.2.5. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;

3.2.6. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

3.2.7. Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов МЦ;

3.2.9. Бережно относиться к имуществу МЦ.

3.2.10. Пациент обязан соблюдать настоящие правила (ст.27 п.3 Федерального закона No323- ФЗ).

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В МЕДИЦИНСКОМ ЦЕНТРЕ.

4.1.Категорически запрещается:

- распитие спиртных напитков, курение на крыльце, а также в любых помещениях МЦ;

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

- разговаривать по мобильному телефону во время приема и манипуляций;

- грубить персоналу МЦ или иным лицам, находящимся в МЦ, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;

- бросать мусор и бахилы на пол.

При некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, нахождения пациента в алкогольном либо наркотическом состоянии МЦ оставляет за собой право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев).

Нахождение сопровождающих, кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.2. В помещениях МЦ необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну находящуюся в фойе МЦ.

4.3. Соблюдать правила личной гигиены.

4.4. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

4.5. Пациент вправе получить от лечащего врача, анестезиолога, оперирующего хирурга всю интересующую его информацию о предполагаемом обследовании, лечении и/или, хирургическом вмешательстве.

4.6. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры МЦ.

4.7. Персонал МЦ имеет право отказать пациенту в обслуживании в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУМЕДИЦИНСКИМ ЦЕНТРОМ И ПАЦИЕНТОМ.

5.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая подается через администратора. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений либо направлена на сайт МЦ в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона (желательно два)

5.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 10 дней с момента её получения МЦ. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время. На претензию (жалобу), размещенную на сайте МЦ ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

5.3. Не получив ответа на претензию (жалобу) в десятидневный срок либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие (надзирающие) органы либо в суд.

5.4. Пациент по всем вопросам, жалобам и предложениям также может обратиться к директору Макарову Александру Геннадьевичу. Часы приёма директора требуют отдельного подтверждения.

6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯПАЦИЕНТА.

Каждый гражданин имеет право в доступной для него форме получить имеющуюся информацию о состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения.

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами МЦ. 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 не может быть предоставлена гражданину против его воли. В случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину и членам его семьи, если гражданин не запретил сообщать им об этом и (или) не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация

6.2. В отношении несовершеннолетних до 18 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

6.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством, а именно:

1) в целях проведения медицинского обследования и лечения гражданина, который в результате своего состояния не способен выразить свою волю, с учетом положений пункта 1части 9 настоящего Федерального закона;

2) при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений;

3) по запросу органов дознания и следствия, прокурора и суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством;

4) в случае оказания помощи несовершеннолетнему в соответствии с пунктом 2 части 2статьи 20 настоящего Федерального закона, для информирования его родителей или законных представителей;

5) при наличии оснований, позволяющих полагать, что вред здоровью гражданина причинен в результате противоправных действий.

6) в целях проведения военно-врачебной экспертизы по запросам военных комиссариатов, кадровых служб и военно-врачебных (врачебно-летных) комиссий Федеральных органов исполнительной власти, в которых федеральным законом предусмотрена военная и приравненная к ней служба;

7) в целях расследования несчастного случая на производстве и профессионального заболевания;

8) при обмене информацией медицинскими организациями, в том числе размещенной в медицинских информационных системах, в целях оказания медицинской помощи с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных;

9) в целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с настоящим Федеральным законом.

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

7.1. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления пациента ему, либо лицу указанному в заявлении пациента, может быть выдана заверенная копия медицинской карты

7.2. Медицинский центр рассматривает заявление и выдает запрашиваемые пациентом документы в течение 2 (двух) рабочих дней со дня подачи им заявления.

Приложение No 1 к правилам внутреннего распорядка ООО «Служба Здоровья»

ПАМЯТКА для пациента ООО «Служба Здоровья»

Уважаемый пациент, Вам предстоит пройти обследование и лечение в нашем лечебном учреждении, мы дорожим Вашим здоровьем и с уважением относимся к Вашему времени. Надеемся, что предоставленная Вам информация заложит основу нашего дальнейшего взаимопонимания и сотрудничества. Полную информацию о Правилах внутреннего распорядка медицинского центра «Служба Здоровья» Вы можете получить на стойке регистрации, а также на нашем официальном сайте www.sz48.ru. В нашем центре Вам будут предоставлены современные методы обследования, необходимые для оценки Вашего состояние здоровья и выявления имеющихся заболеваний.

ОБРАЩЕНИЕ ПАЦИЕНТА.

При входе оденьте бахилы

.В нашем центре проводятся:

Первичный прием - это первичное обращение к конкретному специалисту;

Повторный прием - это повторное обращение к специалисту в течение 1 месяца или после проведенного длительного лечения по назначению врача.

В нашем центре работают специалисты, осуществляющие прием лиц, достигших 18 лет.

Режим работы МЦ: Пн-Пт 08:00-19:00; Сб 08:00-13:00; Вс по предварительной записи.

Также для Вашего удобства мы работаем и в праздничные дни, информацию о графике работы Вы всегда можете узнать на нашем официальном сайте www.sz48.ru

Предварительная запись пациента на прием к врачу МЦ осуществляется посредством:

- личного обращения в регистратуру;

-звонка по телефону регистратуры по тел. (4742)28-20-03, 20-32-31

Всю информацию о результатах обследования, характере заболевания, возможных вариантах и прогнозе лечения, Вы можете получить у своего лечащего врача или специалиста, проводящего исследование. Все диагностические и лечебные манипуляции будут осуществлены только с Вашего согласия.

Вся информация для принятия Вами решения будет предоставлена лечащим врачом.

Ваш отказ не будет иметь административных последствий, однако он может повлиять на правильность установленного диагноза и послужить причиной снижения эффективности либо полной неэффективности проводимого Вам лечения

Вся информация, содержащаяся в медицинских документах гражданина, составляет врачебную тайну и может предоставляться без Вашего согласия только по основаниям, предусмотренными законодательством РФ.

Вы имеете право запретить предоставление информации о Вашем здоровье членам Вашей семьи.

ВРЕМЯ ПАЦИЕНТА.

Мы с уважением относимся к времени каждого пациента нашего центра, поэтому продолжительность каждого приема рассчитана с особой тщательностью:

- если Вы обращаетесь в наш центр впервые, убедительно просим Вас подойти за 10 минут до начала приема для оформления необходимых документов (медицинской карты, согласия на обработку персональных данных, договора и акта), а также оплаты медицинской услуги перед приемом. Каждый может попасть в непредвиденную ситуацию и задержаться, поэтому при опоздании на прием более чем на 10 минут, мы предлагаем нашим пациентам перенести прием на другое удобное время.

ДОКУМЕНТЫ ПАЦИЕНТА.

При Вашем обращении к нам заводится медицинская карта, для оформления которой Вам необходимо предоставить свой паспорт, а в случае обращения в интересах ребенка либо недееспособного гражданина, еще и документ, подтверждающий, что Вы являетесь его законным представителем. Согласно действующему законодательству с Вами заключается договор на оказание медицинских услуг, подписывается согласие на обработку персональных данных, так как для заключения договора пациент сообщает свои персональные данные: Ф.И.О., возраст, адрес места жительства и контактный телефон. Вы имеете право отказаться от той или иной диагностической или лечебной процедуры. В этом случае Ваш письменный отказ так же должен быть соответствующим образом оформлен в медицинской карте. Если Вы являетесь сотрудником организации, с которой заключен договор добровольного медицинского страхования, Вам необходимо предъявить паспорт, полис ДМС, направление, а также предоставить подтверждение, что договор подписан, осуществлена предварительная оплата.

ОПЛАТА.

Услуги МЦ являются платными. Оплата услуг осуществляется в кассе центра, как за наличный расчет, так и с помощью банковской карты. Также Вы можете приобрести подарочный сертификат.

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ.

Информируем Вас, что в случаях несоблюдения нижеперечисленных предписаний и правил персонал медицинского центра может отказаться от наблюдения и лечения пациента (кроме экстренных случаев). Категорически запрещается:

- распитие спиртных напитков, курение на крыльце, а также в любых помещениях центра;

-громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;- разговаривать по мобильному телефону во время приема и манипуляций;

- грубить персоналу или иным лицам, находящимся в центре, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;

- бросать мусор и бахилы на пол.