

Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг ООО “Доктор для Вас”

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для сотрудников, пациентов и посетителей ООО “Доктор для Вас” (далее – Правила) – являются организационно-правовым документом, определяющим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения порядок обращения пациента в ООО “Доктор для Вас” (далее – “Амбулатория”), права и обязанности пациента, правила поведения в Амбулатории, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации учреждением здравоохранения и распространяющий свое действие на всех пациентов Амбулатории.

1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача, распоряжениями руководителей структурных подразделений и иными локальными нормативными актами.

1.3. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ООО “Доктор для Вас”, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Настоящие правила включают:

- порядок обращения Пациентов в Амбулаторию;
- права и обязанности Пациентов;
- порядок получения информации о состоянии здоровья Пациентов;
- порядок разрешения споров;
- порядок выдачи выписок из медицинской документации Пациенту и/или другим лицам;
- график работы Амбулатории и ее должностных лиц.

1.5. Настоящие правила размещаются на информационном модуле в холле Амбулатории в доступном для пациентов месте, а также размещаются на официальном сайте ООО «Доктор для Вас».

2. Порядок обращения Пациентов в Клинику.

2.1. Амбулатория является медицинской организацией, действующей на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности от 08.07.2014 года № ЛО-46-01-001149. Амбулатория является частным медицинским учреждением, в котором оказываются платные медицинские услуги.

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающих жизни или здоровью гражданина) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03 при помощи стационарного телефона (112 при помощи мобильного телефона).

В Амбулатории оказываются амбулаторная медицинская помощь.

2.2. Прием Пациентов осуществляется в порядке предварительной записи.

Запись на прием к специалисту осуществляется через администраторов Амбулатории при личном обращении непосредственно в Амбулаторию, а также по телефонам для записи: 8(920)266-55-15.

2.3. Прием Пациента осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт). При записи на прием к врачу Пациент должен указать свою фамилию, имя и телефон.

2.4. В указанное время Пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.

2.5. При первом обращении на Пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, 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, регистрационное свидетельство); серия и номер паспорта; личный номер; гражданство; номер регистрационного свидетельства (для иностранцев); реквизиты удостоверения беженца (для беженцев).

2.6. Медицинская карта амбулаторного больного является собственностью Амбулатории и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки Пациенту не выдается, а переносится в кабинет администратором или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Амбулатории.

2.7. Опозданием на прием специалистов и диагностические исследования считается время в 10 минут. В случае, если время опоздания превышает 10 минут, Пациенту предоставляется возможность ожидания приема в ближайшее свободное время.

2.8. Информацию о времени приема специалистов, о порядке предварительной записи на прием к специалистам, о времени и месте приема граждан руководителем Амбулатории, пациент может получить у администраторов в устной форме.

2.9. При первичном обращении Пациента в Амбулаторию с Пациентом заключается договор на оказание платных медицинских услуг, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, отказ от медицинского вмешательства, анкета о состоянии здоровья, и другая необходимая первичная медицинская документация. Посетителю необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт), документ удостоверяющий его права, как законного представителя несовершеннолетнего гражданина.

2.10. Пациент должен ознакомиться и подписать Информированное согласие (или отказ) при предоставлении каждой услуги в Амбулатории, Согласие на обработку и хранение персональных данных Пациента (законного представителя Пациента) в соответствие со ст. 20 Федерального Закона №323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. "Об основах охраны здоровья граждан". Без подписания данных документов Клиника вправе не оказывать медицинские услуги Пациенту.

2.11. Амбулатория может отказать в оказании услуг Пациенту в одностороннем порядке при невозможности обеспечить безопасность услуги и (или) возникновении медицинских противопоказаний для осуществления лечебно-диагностических мероприятий при условии наличия у Пациента способности выразить свою волю, отсутствия угрозы для жизни Пациента и неотложности медицинского вмешательства.

2.12. Посетители и Пациенты настоящим предупреждены, что в целях безопасности в помещениях амбулатории ведется видеонаблюдение.

2.13. Амбулатория вправе отказать Пациенту в предоставлении услуг, без объяснения причин отказа.

3. Права и обязанности Пациентов.

3.1 Главными нормативными правовыми актами, регламентирующими права и обязанности Пациента при получении медицинской помощи, являются:

- Конституция РФ

- Положение Закона РФ №2300-1 "О защите прав потребителей" от 07.02.1992

- Федеральный Закон Российской Федерации от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

3.2. При обращении за медицинской помощью и ее получении Пациент имеет право:

3.2.1. уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

3.2.2. информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

3.2.3. обследование, лечение и нахождение в Амбулатории в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

- 3.2.4. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
 - 3.2.5. перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя Амбулатории при согласии другого врача;
 - 3.2.6. обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
 - 3.2.7. добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
 - 3.2.8. отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
 - 3.2.9. обращение с жалобой к должностным лицам Амбулатории, в котором ему оказывается медицинская помощь;
 - 3.2.10. 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;
 - 3.2.11. 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.
- 3.3. Пациент обязан:
- 3.3.1. соблюдать режим работы Амбулатории;
 - 3.3.2. бережно относиться к имуществу Амбулатории;
 - 3.3.3. соблюдать правила внутреннего распорядка Амбулатории, установленные для пациентов и правила поведения в общественных местах;
 - 3.3.4. соблюдать требования пожарной безопасности;
 - 3.3.5. соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (перед входом в лечебные кабинеты клиники надевать бахилы, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
 - 3.3.6. выполнять предписания лечащего врача, и другого медицинского персонала, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
 - 3.3.7. уважительно относиться к медицинскому персоналу и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
 - 3.3.8. ознакомиться и подписать Информированное согласие (или отказ) при предоставлении каждой услуги в Амбулатории, Согласие на обработку и хранение персональных данных Пациента в соответствие со ст. 20 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан». Также Пациенту необходимо заполнить Анкету о состоянии своего здоровья.
 - 3.3.9. 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;
 - 3.3.10. представлять лицу, оказывающему медицинскую услугу, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
 - 3.3.11. проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
 - 3.3.12. при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
 - 3.3.13. соблюдать правила запрета курения в общественных местах;
 - 3.3.14. не употреблять спиртные напитки за сутки до посещения и в день посещения Амбулатории, соблюдать правила запрета распития спиртных напитков и, нахождения в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения.

3.4. Лечащий врач может отказаться, по согласованию с соответствующим должностным лицом Амбулатории, от наблюдения и лечения Пациента, если это не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения Пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка Амбулатории:

- а) грубое или неуважительное отношение к персоналу и другим Пациентам Амбулатории;
- б) неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
- в) несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- г) прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- д) одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача;

4. Порядок получения информации о состоянии здоровья Пациентов.

4.1. 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. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, только с письменного разрешения Пациента.

4.2. 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.

4.3. В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

5. Порядок разрешения споров.

5.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций Пациент или его законный представитель имеет право непосредственно обратиться к администрации Амбулатории лично в часы приема или обратиться в письменной форме.

5.2. При личном приеме Пациент 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 в течение 10-ти календарных дней по существу заявленных вопросов.

5.3. По вопросам качества, оказываемых медицинских услуг, спорные вопросы между сторонами рассматриваются врачебной комиссией Амбулатории.

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

5.5. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Амбулатории, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6. Порядок выдачи выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

6.1. Пациент имеет право знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья. По требованию Пациента (законного представителя Пациента) ему предоставляется копия медицинской карты либо выписка из медицинской карты.

Копия или выписка выдаются по письменному заявлению, в течение 5-ти дней. При получении Пациент (законный представитель) оформляет расписку в получении.

6.2. Справку для налоговой инспекции по возврату подоходного налога за оказанные медицинские услуги, выдает администрация Амбулатории. Справка выдается в течение

10-ти дней, после обращения при наличии кассовых чеков или квитанций строгой отчетности, подтверждающих оплату за оказанные медицинские услуги.

6.3. Копии, выписки, справки родственникам, знакомым выдаются только при наличии нотариальной доверенности.

7. График работы Амбулатории.

7.1. График работы Амбулатории и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Амбулатории с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. График работы Амбулатории: понедельник, вторник, среда, пятница, суббота.

7.3. Режим работы Амбулатории утверждается с 9:00 до 18:00.