

Правила внутреннего распорядка для пациентов

ООО «Медицинский центр «Три-З»

1. Общие положения.

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Медицинский центр «Три-З» (далее Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациента в клинике, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и ООО «Медицинский центр «Три-З» в соответствии с законодательством РФ в сфере здравоохранения.

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также их сопровождающих, обратившихся в Клинику, разработаны в целях создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества, а также реализации предусмотренных законом прав пациента.

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в клинику;
- порядок оказания 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 размещаются в клинике у администратора, в доступном для пациентов месте. Правила также размещаются на официальном сайте клиники: www.tri-z.ru.

2. Порядок обращения пациента в клинику.

2.1. ООО «Медицинский центр «Три-З» является частной клиникой, оказывающей медицинские услуги на возмездной основе, а также по системе Обязательного медицинского страхования (ОМС) при наличии свободных квот.

2.2. Для получения медицинской помощи пациент должен лично или по телефону обратиться к администратору клиники либо в контактный центр и записаться на прием к врачу или специалисту.

2.3. Медицинскую помощь в экстренной форме гражданину оказывают медицинская организация и медицинский работник безотлагательно и бесплатно. Отказ в ее оказании не допускается (ч. 2 ст. 11 Закона N 323-ФЗ).

Медицинская организация – это юридическое лицо независимо от формы собственности, осуществляющее медицинскую деятельность на основании лицензии, выданной в соответствии с законодательством РФ о лицензировании отдельных видов деятельности, в том числе и частная медицинская клиника (п. 11 ст. 2 Закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ).

Таким образом, любому человеку в целях устранения угрозы жизни гарантирована бесплатная экстренная медицинская помощь. Ее оказывает в том числе и частная медицинская клиника.

Кроме того, медицинские услуги оказываются бесплатно, если при предоставлении платных медицинских услуг потребуются дополнительные медицинские услуги по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни пациента при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний (п. 21 Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006).

Примечание. За неоказание медицинской помощи в экстренной форме медицинские организации и медицинские работники несут ответственность (ч. 3 ст. 11 Закона N 323-ФЗ).

2.4. При записи на прием к врачу или специалисту пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона, а также информацию о том, обращался ли он в клинику ранее.

2.5. При невозможности посетить врача или специалиста в назначенное время необходимо отменить или перенести запись, позвонив в контактный центр, как только выяснилась невозможность посещения.

2.6. Пациент должен посещать врача (специалиста) в соответствии со временем предварительной записи. При опоздании пациента на прием или процедуру более чем на 15 (пятнадцать) минут врач (специалист) вправе поменять очередность приема и принять другого пациента, передвинув время приема, опоздавшего на более позднее.

2.7. Медучреждение оставляет за собой право переноса сроков приема Пациента по объективным причинам, о чем обязуется уведомить пациента (его представителя).

2.8. При первичном обращении администратором заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, адрес регистрации на основании документов, удостоверяющих личность, контактные телефоны.

2.9. В случае обращения пациентов по системе ОМС, заводится карта стационарного больного, пациент принимается на лечение в отделение дневного стационара на срок 12 календарных дней с обязательными ежедневными посещениями (исключая воскресенье).

2.10. В соответствии со статьей 9 ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 №152 пациент дает письменное согласие на обработку его персональных данных сотрудниками ООО «Медицинский центр «Три-3».

2.11. В соответствии с требованиями Закона РФ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ с пациентом заключается договор о предоставлении платной медицинской помощи, устанавливающий правовые отношения между пациентом и ООО «Медицинский центр «Три-3».

2.12. Оплата услуг Клиники производится либо наличными денежными средствами в кассу Клиники, банковскими картами через платежный терминал, либо в безналичном порядке на расчетный счет Клиники. Расчеты наличными денежными средствами с персоналом строго запрещены.

2.13. Вся медицинская документация (медицинская карта, договор и пр.) является собственностью ООО «Медицинский центр «Три-3» и хранится в соответствии с законодательством РФ.

2.14. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет администратором или медицинским работником. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Клиники.

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 направлен другим врачом), первичную медицинскую документацию диагностических исследований (если проводились).

- 3.3. При нахождении в Клинике пациент обязан придерживаться режима работы клиники, соблюдать тишину, порядок, соблюдать требования пожарной безопасности.
- 3.4. Курить в помещении Клиники категорически запрещено.
- 3.5. Использовать мобильный телефон на приеме у врача или в операционной категорически запрещено.
- 3.6. Входить в технические и служебные помещения Клиники запрещено.
- 3.7. Недопустимо самостоятельно включать и регулировать любое инженерно-техническое оборудование.
- 3.8. Пациент и сопровождающие обязаны соблюдать санитарно-эпидемиологический режим (входить в клинику в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе).
- 3.9. Пациент должен бережно относиться к имуществу Клиники. При причинении умышленного 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 вноса.
- 3.10. Дети в возрасте до 18 лет допускаются к обслуживанию в Клинике согласно правилам, регламентированных ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», а именно в присутствии законных представителей (родителей, опекунов, усыновителей и попечителей).
- 3.11. Ответственность за безопасность жизни и здоровья несовершеннолетних лиц во время нахождения в клинике, за информирование несовершеннолетних о Правилах оказания услуги соблюдения ими настоящих Правил, несут родители.
- 3.12. Пациент должен уважительно относиться к медицинским работникам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам.

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 на выбор – лиц, которым может быть передана информация о состоянии здоровья пациента.
- 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, прогнозе, методам 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. Пациент подписывает заключение, выданное на руки, а также ставит подпись в амбулаторной карте.
- 4.4. Информация о состоянии здоровья пациента не сообщается членам его семьи без письменного согласия об этом с назначением лица, которому должна быть передана такая информация.
- 4.5. В отношении лица, признанного в установленном законом порядке недееспособным, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется его законному представителю на основании подтверждающих документов об установлении опеки.
- 4.6. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

4.7. 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. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности.

5.2. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации, выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляется в день операции после личного осмотра лечащим врачом; подтверждается записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных высших учебных заведений, сотрудников органов внутренних дел для освобождения от учебы, работы выдается справка установленной формы.

5.3. Документ, подтверждающий временную нетрудоспособность, выдается при наличии документа, удостоверяющего личность.

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

5.5. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца ответственным за их выписку в клинике.

5.6. В случае утери листка нетрудоспособности выдается дубликат по решению Врачебной комиссии.

5.7. В случае нетрудоспособности свыше 15 (пятнадцати) календарных дней, вопрос о продлении листка нетрудоспособности, решается Врачебной комиссией (ВК).

5.8. В случае несогласия с решением лечащего врача об отказе о выдачи документа, подтверждающего нетрудоспособность, с диагнозом, тактикой лечения, проводится комиссионный осмотр лечащим врачом и врачебной комиссией во главе с представителем ВК.

5.9. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья.

5.10. Копии медицинских документов, справки о получении услуг Клиники и выписки их медицинских карт предоставляются администрацией Клиники в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня, следующего за днем получения ООО «Медицинский центр «Три-З» письменного заявления пациента.

6. Ознакомление с медицинской документацией

6.1. Настоящий Порядок устанавливает правила ознакомления пациента либо его законного представителя с оригиналами медицинской документации, отражающей состояние здоровья пациента и находящейся на рассмотрении в медицинской организации и иной организации, осуществляющей медицинскую деятельность на основании соответствующей лицензии (далее соответственно – медицинская документация, медицинская организация).

6.2. Основаниями для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией является поступление в медицинскую организацию от

пациента, либо его законного представителя письменного запроса о предоставлении медицинской документации для ознакомления (далее – письменный запрос).

6.3. Письменный запрос содержит следующие сведения:

- а) фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;
- б) фамилия, имя и отчество (при наличии) законного представителя пациента;
- в) место жительства (пребывания) пациента;
- г) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;
- д) реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя пациента (при наличии);
- е) реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (при наличии);
- ж) период оказания пациенту медицинской помощи в медицинской организации, за который пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией;
- з) почтовый адрес для направления письменного ответа;
- и) номер контактного телефона (при наличии).

6.4. Рассмотрение письменных запросов осуществляется руководителем медицинской организации или уполномоченным заместителем руководителя медицинской организации.

6.5. Ознакомление пациента либо его законного представителя с медицинской документацией осуществляется в помещении медицинской организации, предназначенном для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией (далее – помещение для ознакомления с медицинской документацией).

6.6. Перед передачей пациенту или его законному представителю для ознакомления оригинала медицинской документации обеспечивается сохранение копии медицинской документации на бумажном носителе.

До сведения пациента либо его законного представителя (при наличии) в устной форме доводится информация о необходимости аккуратного и бережного обращения с предоставленной для ознакомления медицинской документацией.

6.7. График работы помещения для ознакомления с медицинской документацией устанавливается руководителем медицинской организации с учетом графика работы медицинской организации и медицинских работников.

6.8. В помещении для ознакомления с медицинской документацией ведутся следующие учетные документы:

- а) журнал предварительной записи посещений помещения для ознакомления с медицинской документацией (далее – журнал предварительной записи);
- б) журнал учета работы помещения для ознакомления с медицинской документацией (далее – журнал учета работы помещения).

6.9. В журнал предварительной записи вносятся следующие сведения:

- а) фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;
- б) число, месяц, год рождения пациента;
- в) место жительства (пребывания) пациента;
- г) дата регистрации письменного запроса пациента либо его законного представителя;
- д) период оказания пациенту медицинской помощи в медицинской организации, за который пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией;
- е) предварительные дата и время посещения пациентом либо его законным представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией.

6.10. В журнал учета работы помещения вносятся следующие сведения:

- а) дата и время посещения пациентом либо его законным представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией;
- б) время выдачи медицинской документации на руки пациенту либо его законному представителю и ее возврата;
- в) фамилия, имя, отчество (при наличии) пациента либо его законного представителя, получившего на руки медицинскую документацию;
- г) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента либо его законного представителя (сведения заполняются на основании документа, удостоверяющего личность пациента либо его законного представителя);
- д) реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (сведения заполняются на основании документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента);
- е) фамилия, имя, отчество (при наличии) лечащего врача или другого медицинского работника, принимающего непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении пациента;
- ж) вид выданной на руки пациенту либо его законному представителю медицинской документации;
- з) личная подпись пациента либо его законного представителя об ознакомлении с медицинской документацией.

6.11. Предварительные дата 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 медицинской организации письменного запроса не должен превышать сроков, установленных требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации*.

-
- Федеральный закон от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060; 2015, N 45, ст. 6206).

7. График работы клиники и ее должностных лиц.

7.1. Клиника работает по графику: понедельник, среда, пятница с 8-00 до 17-00, вторник, четверг с 8-00 до 19-00, суббота – 8-00 до 16-00, без перерыва на обед. Воскресенье – выходной день.

7.2. Часы работы администрации клиники: будние дни: с 8-00 до 17-00. Суббота, воскресенье – выходные дни.

7.3. Клиника вправе изменять график работы, при условии размещения информации об изменении на информационных стендах клиники не менее чем за 7 (семь) дней до изменения.

7.4. 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 к главному врачу или директору Клиники.

7.5. Все жалобы и предложения пациентов принимаются в письменной форме установленного образца, регистрируются и рассматриваются администрацией Клиники в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня, следующего за днем их получения.

7.6. Книга жалоб и предложение находится у администратора.

7.7. Прием пациентов директором и главным врачом осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать у администратора.

8. Условия и порядок оплаты услуг ООО «Медицинский центр «Три-З».

8.1. ООО «Медицинский центр «Три-З» оказывает услуги согласно лицензии № ЛО-23-01-010542.

8.2. Предоставление Услуг происходит в порядке предварительной записи пациента на прием лично, либо через своего представителя.

8.3. Предварительная запись Пациента на прием осуществляется через контактный центр, регистратуру.

8.4. Услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия Пациента (законного представителя), данного в порядке, установленном законодательством РФ.

8.5. Оплата услуг осуществляется по Договору и производится Заказчиком путем внесения денежных средств в кассу Медучреждения, согласно утвержденному прейскуранту цен на услуги Медучреждения. Отсрочка платежа не допускается.

8.6. Оплата Услуг Медучреждения осуществляется Заказчиком всеми способами, не запрещенными законодательством РФ.