

ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ
в ООО «ЖуковаКосмоКлиник»

1. Общие положения

1.1 Настоящий Порядок и условия оказания медицинской помощи в медицинском центре ООО «ЖуковаКосмоКлиник»

- служат целям защиты прав и свобод человека и гражданина в сфере охраны здоровья;
- определяет правовые, организационные, информационные основы оказания медицинской помощи и контроля за соблюдением законодательства в области охраны здоровья граждан;
- разработано в соответствии с Законом Российской Федерации «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации», «Основами законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан», приказами и другими нормативными документами Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации, законодательством Новосибирской области и нормативными правовыми актами городского Совета и мэрии Новосибирска.

1.2. Для целей настоящего Порядка используются основные термины и понятия

- медицинский центр – юридическое лицо, осуществляющее медицинскую деятельность;
- медицинская деятельность – оказание доврачебной, амбулаторно-поликлинической помощи, в том числе проведение медицинских профилактических, диагностических и лечебных мероприятий;
- медицинская услуга – мероприятие или комплекс мероприятий, направленных на профилактику заболеваний, их диагностику и лечение, имеющих законченное значение и определенную стоимость;
- медицинская помощь – комплекс мероприятий (включая медицинские услуги, организационно-технические мероприятия, направленных на удовлетворение потребностей граждан в поддержании и восстановлении здоровья;
- пациент – гражданин, обратившийся за медицинской помощью (получающий медицинскую помощь) и связанные с ней услуги;
- представитель пациента – юридическое или физическое лицо, совершающее действия от имени пациента в силу полномочий, полученных в законном порядке;
- стандарты медицинской помощи – стандарты, определяющие объем, качество и технологию лечебно-диагностического процесса;
- медицинское вмешательство – любое обследование, лечение и иное действие, имеющее профилактическую, диагностическую, лечебную, реабилитационную или исследовательскую направленность, выполняемое врачом либо другим медицинским работником по отношению к конкретному пациенту;
- информационное добровольное согласие – добровольное согласие пациента или его законного представителя на медицинское вмешательство, данное им на основе полученной от лечащего врача полной и всесторонней информации в доступной для пациента форме изложения о цели, характере, способах данного вмешательства, связанном с ним вероятном риске и возможных медико-социальных, психологических, экономических и других последствиях, а также возможных альтернативных видах медицинской помощи и связанных с ними последствиях и рисках;
- первичный медицинский документ - медицинский документ, заполняемый в медицинском центре при первом обращении пациента и ведущийся в течении всего времени его наблюдения в данном учреждении;
- лечебно-диагностический процесс - взаимодействия медицинского персонала и пациента на этапах сбора информации, постановки диагноза, лечения, обеспечения преемственности,

которое осуществляется на основе материально-технических ресурсов и направлено на достижение оптимальных результатов лечения;

- лечащий врач - врач, оказывающий помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в медицинском центре;

- объем медицинской помощи - показатели деятельности учреждений системы здравоохранения по оказанию лечебно-профилактической, лекарственной и диагностической помощи населению (количество посещений амбулаторно- поликлинического учреждения);

- порядок оказания медицинской помощи - совокупность нормированных характеристик деятельности учреждений здравоохранения при оказании медицинской помощи, в том числе соблюдение в процессе ее предоставления требования, установленных действующими правилами, стандартами и порядком предоставления медицинской помощи населению на территории г.Новосибирска;

- конфиденциальность медицинской информации - доверительность и секретность информации, сообщаемой пациентом медицинскому работнику при обращении и получении медицинской помощи;

- врачебная тайна - не подлежащие разглашению сведения о факте обращения пациента за медицинской помощью, диагнозе и иная информация о состоянии его здоровья и частной жизни.

1.3.Порядок действует при оказании медицинской помощи в ООО «ЖуковаКосмоКлиник»

1.4. В целях соблюдения санитарно-противоэпидемического режима при посещении медицинского центра пациент обязан оставить верхнюю одежду в гардеробе. Посетитель центра обязан воспользоваться одноразовыми бахилами. Администрация центра не несет ответственности за сохранность брошенных без присмотра вещей.

1.5. Порядок оказания медицинской помощи в рамках договоров добровольного медицинского страхования и договоров с предприятиями, организациями, учреждениями определяется условиями этих договоров.

1.6. При обнаружении признаков опьянения во время обращения за медицинской помощью в центр медицинским работникам делается об этом отметка в первичных медицинских документах.

1.7 Медицинские работники не имеют права распространять на рабочем месте какие-либо лекарственные препараты, биологические активные добавки и изделия медицинского и иного назначения, в т. ч. на платной основе.

2. Порядок и условия оказания медицинской помощи

2.1 Медицинская помощь предоставляется гражданам в соответствии с лицензией на право осуществления медицинской деятельности. Экстренная медицинская помощь оказывается безотлагательно независимо от наличия указанных документов.

2.2. Экстренная медицинская помощь детям в амбулаторных условиях оказывается в присутствии родителей или законных представителей несовершеннолетнего (в случае, если родители или представители желают присутствовать при оказании медицинской помощи ребенку).

2.3. При выборе и объема медицинской помощи, в которой нуждается больной, в качестве критериев используются тяжесть состояния больного, срочность и уровень сложности оказания медицинской помощи, технические и организационные возможности для оказания определенных видов помощи. Перечень и очередность проведения лечебно-диагностических, профилактических и санитарно-эпидемиологических мероприятий для конкретного пациента определяется лечащим врачом. Рекомендации консультантов реализуются по согласованию с лечащим врачом или по назначению лечащего врача.

2.4. Прием пациентов и оказание медицинской помощи должны осуществляться в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям и исключающих потенциально опасный контакт с другими больными. Вход пациента в кабинеты и лечебно-диагностические подразделения разрешается только по приглашениям администратора (за исключением необходимости оказания экстренной медицинской помощи).

2.5. В случае несоблюдения пациентом предписаний лечащего врача или правил внутреннего распорядка медицинского центра врач по согласованию с администрацией имеет право отказаться от

наблюдения и лечения пациента, если это непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих.

2.6. Медицинское вмешательство должно проводиться после получения информированного добровольного письменного согласия пациента (его законного представителя), с разъяснением объема медицинского вмешательства, степени риска манипуляции, возможных осложнений. При отказе пациента (его законного представителя) от медицинского вмешательства факт отказа должен быть оформлен в медицинской документации и заверен подписями больного или его законного представителя и лечащего врача.

При отсутствии законных представителей несовершеннолетних (родители, усыновители, попечители) решение о медицинском вмешательстве принимает консилиум или лечащий врач с последующим уведомлением должностных лиц медицинского центра и законных представителей.

2.7. Пациенту должны быть выданы документы, обеспечивающие возможность амбулаторного лечения (рецепты, документы, удостоверяющие наличие временной нетрудоспособности, направление на лечебно-диагностические процедуры, консультации и др.)

2.8. При выявлении некоторых инфекционных заболеваний, перечень которых определяется федеральным органом исполнительной власти в сфере здравоохранения, сотрудник медицинского центра заполняет экстренное извещение, которое передается в муниципальное учреждение по месту жительства пациента.

2.9. Первичная, учетно-отчетная и иная медицинская документация в медицинском центре наряду с обязательным ведением на бумажных носителях может вестись также в электронной (компьютерной) форме.

3. Порядок оказания первичной медико-санитарной помощи

3.1. Первичная медико-санитарная помощь, оказывается в результате обращения пациента.

3.2. Пациентам предоставляется возможность выбора лечащего врача.

3.3. Для получения первичной медико-санитарной помощи пациент обращается к администратору, который осуществляет регистрацию и запись больных на прием к врачу (в т. ч. по телефону).

3.4. Прием пациентов врачами осуществляется по предварительной записи. Администратор, записав пациента на прием к врачу, сообщает фамилию врача и время визита. Время ожидания приема врача не должно превышать 30 минут от назначенного времени. Длительность приема и диагностического исследования в медицинском центре определяется медицинскими показаниями и состоянием пациента. Прием пациентов по неотложным показаниям терапевтом и профильными врачами-специалистами осуществляется безотлагательно.

3.5. ООО «ЖуковаКосмоКлиник» работает в следующем режиме: с 10.00 до 22.00 по предварительной записи, без выходных. Режим работы ООО может быть изменен с разрешения администрации ООО.

Прием врачами-специалистами ООО «ЖуковаКосмоКлиник» осуществляется с 10.00 до 20.00 без выходных, с соблюдением принципа чередования утренних и вечерних смен, а также с учетом особенностей технологии лечебного процесса.

Предварительная запись на прием к врачам-специалистам проводится ежедневно в течение всего рабочего времени медицинского центра по телефону или при личном обращении пациента (его представителя).

3.6. В регистратуре медицинского центра при первичном 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 регистрации или проживания;
- номер телефона

3.7. Медицинская карта амбулаторного больного, история развития ребенка являются юридическим документом медицинского центра и хранятся в регистратуре в течение 25 лет с момента последнего визита.

3.8. В целях организации контроля за работай врачей и подразделений медицинского центра, оперативного оказания помощи пациентами и врачами в организации приема пациентов администрацией центра организуется работа старшего администратора.

4. Условия предоставления лекарственной помощи

4.1. Лекарственная помощь в медицинском центре обеспечивается за счет личных средств пациентов.

5. Порядок предоставления платных медицинских услуг

5.1. ООО «ЖуковаКосмоКлиник» оказывает медицинские услуги на платной основе. Порядок и условия их предоставления, а также размер тарифов на медицинские услуги утверждаются администрацией ООО.

5.2. Информация о перечне услуг, оказываемых медицинским центром, порядке и условиях их предоставления, содержании типового договора размещаются на информационных стендах в доступных для пациентов местах. Администрация медицинского центра обязана обеспечить пациента бесплатной, доступной и достоверной информацией о стоимости, условиях получения медицинских услуг, квалификации и сертификация специалистов, оказывающих медицинские услуги.

5.3. Предоставление медицинских услуг осуществляется на основании договора с пациентом, предприятием, учреждением или организацией или на основании договора со страховой организацией о предоставлении услуг по добровольному медицинскому страхованию. На простые медицинские услуги центра, выполняемые одномоментно за одно посещение, с пациентом может не заключаться договор в письменной форме. В этом случае подтверждением факта заключения договора является кассовый чек об оплате.

В договоре медицинского центра на предоставление платных услуг с пациентом определяются условия их получения, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон.

5.4. Расчеты с пациентом за предоставление медицинских услуг осуществляются с применением контрольно-кассовых машин. Администратор обязан выдать пациенту кассовый чек, подтверждающий прием наличных денег.

5.5. Пациенты, пользующиеся медицинскими услугами центра, обязаны полностью оплатить стоимость предоставленной услуги, соблюдать правила внутреннего распорядка учреждения для пациентов, а также выполнять требования, обеспечивающие качество медицинской услуги, включая предоставление необходимых для этого сведений. Льготы при оказании медицинских услуг устанавливаются центром самостоятельно.

5.6. Медицинский центр, предоставляя медицинские услуги, несет ответственность за их ненадлежащее исполнение, несоблюдение требований, предъявляемых к используемым методом профилактики, диагностики и лечения, а также в случае причинения вреда жизни или здоровью пациента в порядке, установленном законодательством. Главный врач медицинского центра несет персональную ответственность за правильность организации оказания медицинских услуг и их качество.

5.7. В отношении пациентов, пользующих платными медицинскими услугами, действуют все права пациента в соответствии с действующим законодательством. Потребители, пользующиеся платными медицинскими услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификата, о стоимости оказанной услуги. Потребители вправе предъявить требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением условий договора, о возмещении ущерба в случае причинения вреда здоровью и жизни в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящим Порядком.

5.8. При несоблюдении медицинским центром обязательств по обеспечению качества и сроков исполнения платных услуг потребитель вправе по своему выбору назначить новый срок оказания

услуг, потребовать уменьшения стоимости услуги, потребовать уменьшения стоимости услуги, потребовать исполнения услуги другим специалистом или расторгнуть договор и потребовать возмещения понесенных затрат. Нарушение установленных договором сроков исполнения платных услуг должно сопровождаться выплатой потребителю неустойки в порядке и размере, определенном Законом Российской Федерации “О защите прав потребителей”. По договору указанная неустойка может быть выплачена за счет уменьшения стоимости предоставления потребителю дополнительных услуг без оплаты, возврата части ранее внесенного аванса.

5.9. Претензии и споры, возникшие между потребителем и медицинским центром, разрешаются по соглашению сторон, при участии органов управления здравоохранением или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6. Информационное обеспечение граждан при обращении в ООО «ЖуковаКосмоКлиник»

6.1. Пациентам и их законным представителям предоставляется информация в доступной для них форме, в т. ч.:

- о порядке и условиях получения медицинских услуг;
- о правах, обязанностях, состоянии 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;
- о порядке проведения лечебно-диагностических и профилактических мероприятий;
- о состоянии здоровья несовершеннолетнего ребенка, если медицинская помощь ему оказана в отсутствие родителей или законных представителей;
- о порядке личного приема граждан.

6.2. У входа в медицинский центр размещается вывеска с указанием полного названия учреждения по Уставу и режима работы по дням недели.

6.3. На видном месте около администратора в удобной и понятной форме в виде информационных стендов, объявлений размещается следующая информация:

- расписание приема врачей и работы лечебно-диагностических подразделений (указывается фамилия, имя, отчество врача полностью, специальность, часы и дни приема;
- у дверей кабинетов - номер кабинета;
- порядок обращения к администратору – имя, должность, номер телефона;
- сведения об администрации учреждения – фамилия, имя, отчество, должность главного врача номер телефонов;
- порядок и условия предоставления медицинских услуг в медицинском центре.

В случае необходимости любая информация должна быть продублирована администратором пациенту вежливо, в доступной и понятной для него форме.

7. Права и обязанности пациентов при получении медицинской помощи в ООО «ЖуковаКосмоКлиник»

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

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- сохранение в тайне информации о факте за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении;

- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, которое является необходимым предварительным условием этого вмешательства.
- получение информации о своих правах и обязанностях и состоянии своего здоровья, а также на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи;

7.2. Информация о состоянии здоровья пациента:

- предоставляется гражданину в доступной для него форме, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, метода лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;

- предоставляется непосредственно гражданину, а в отношении несовершеннолетних, не достигших 15 лет, признанных в установленном законом порядке недееспособными - их законным представителям лечащим врачом, главным врачом или другими специалистами, принимающими непосредственное участие в обследовании и лечении;

- 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.

7.3. 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 пописывается гражданином или его законным представителем, а также медицинским работником.

При отказе родителей или иных законных представителей несовершеннолетних, не достигших 15 лет, представителей лица, признанного в установленном законом порядке недееспособным, от медицинской помощи, необходимой для спасения жизни указанных лиц, учреждение здравоохранения имеет право обратиться в суд для защиты интересов этих лиц. Несовершеннолетний в этом случае вправе самостоятельно обратиться за защитой своих прав в орган опеки и попечительства, а с 14-летнего возраста - в суд.

7.4. Информация о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья гражданина, диагнозе его заболевания и иные сведения, полученные при его обследовании и лечении, составляют врачебную тайну. Гражданину должна быть подтверждена гарантия конфиденциальности передаваемых им сведений. Не допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, лицам, которым они стали известны при обучении, исполнении профессиональных, служебных и иных обязанностей, кроме случаев, установленных действующим законодательством. С согласия гражданина или его законного представителя допускается передача сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в интересах обследования и лечения пациента, для проведения научных исследований, публикации в научной литературе, использования этих сведений в учебном процессе и в иных целях.

7.5. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия гражданина или его законного представителя допускается:

- в целях обследования и лечения гражданина, не способного из-за своего состояния выразить свою волю;

- при угрозе распространения среди населения Новосибирска инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений;

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

- в случае оказания помощи несовершеннолетнему в возрасте до 15 лет для информирования его родителей или законных представителей;

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

7.6. Лица, которым в установленном законом порядке переданы сведения, составляющие врачебную тайну, наравне с медицинскими работниками с учетом причиненного гражданину ущерба

несут за разглашение врачебной тайны дисциплинарную, административную или уголовную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.7. Граждане, обращающиеся за медицинской помощью, обязаны соблюдать действующее законодательство в области охраны здоровья и требования настоящего Порядка.

Пациент обязан:

- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных и иных средств медицинского назначения, хронических, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- выполнять медицинские назначения, предписания и законные требования медицинских работников при проведении диагностических, лечебных и реабилитационных мероприятий;
- выполнять все требования медицинских работников в рамках диспансерного наблюдения и диспансерного учета по профилю своего заболевания, включая своевременную явку в медицинский центр;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать правила внутреннего распорядка медицинского центра для пациентов и бережно, относиться к имуществу центра;

7.8. В случае нарушения прав пациентов на получение платной медицинской помощи надлежащего качества, объема и своевременности он может обращаться с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором медицинская помощь - к главному врачу медицинского центра, в соответствующие профессиональные медицинские ассоциации либо в суд.

7.9. Для обеспечения доступности администратора и главного врача медицинского центра организуется личный прием граждан:

- по неотложным вопросам администратором в течение всего рабочего дня;
- по личным вопросам главным врачом по медицинской части и клинико- экспертной работе продолжительностью не менее 2 часов (не реже 2 раза в месяц).

Информация о порядке личного приема главным врачом вывешивается на информационном стенде. Ответ при обращении на личный прием дается в устной или письменной форме.

7.10. Письменные обращения граждан (их законных представителей) регистрируются в течение трех дней с момента поступления в медицинский центр и рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

Администрация медицинского центра обязана обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина или его законного представителя, принять меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, а также дать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Все обращения на личный прием и письменные обращения регистрируются в установленном порядке.