Правила оказания медицинских услуг ООО «Медицина Плюс»

1. Общие положения.

1.1. Правила оказания медицинских услуг (далее - Правила) Общества с ограниченной ответственностью ООО «Медицина Плюс» (далее — медицинский центр) являются организационно-правовым документом, предусматривающим:

- порядок обращения Пациентов:
- права и обязанности Пациентов;
- порядок оказания медицинских услуг;
- правила поведения Пациентов и посетителей;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций;
- порядок получения информации о состоянии здоровья Пациента;
- ответственность за нарушение Правил.

1.2. Правила разработаны в целях создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациентам своевременной качественной медицинской помощи в соответствии с внутренними нормативно — правовыми актами медицинского центра и действующим законодательством Российской Федерации, включая:

- Федеральный закон от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»:
- Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»
- Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
- Стандарты специализированной медицинской помощи, утвержденные Приказами Министерства здравоохранения Российской Федерации;
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 02.08.2010 г. № 586н «О внесении изменений в Порядок оказания скорой медицинской помощи, утвержденный приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 1 ноября 2004 г. № 179»;
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 29.06.2011 г. № 624-Н «Об утверждении порядка выдачи листков нетрудоспособности»;
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 23.04.2012 г. № 390н «Об утверждении перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи».

1.3. Правила обязательны для всех Пациентов и посетителей, а также третьих лиц, обратившихся в медицинский центр.

2. Порядок обращения Пациентов.

2.1. Организация предварительной записи Пациентов на прием к врачам осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру или по телефону медицинского центра: 8 (966) 888-10-69 в часы работы медицинского центра.
2.2. Дату и время планового приема Пациент выбирает из имеющегося времени приема у специалистов медицинского центра. При записи на плановый прием Пациент обязан предоставить меди-
цинскому регистратору или оператору номер контактного телефона для обратной связи.
2.3. Пациенты с острой патологией записываются к врачу специалисту в день обращения на ближайшее свободное время, при этом врач оказывает необходимый объем медицинской помощи (терапевтической или хирургической). При необходимости продолжения лечения запись осуществляется в плановом порядке. При выявлении необходимости госпитализации Пациента организуется вызов бригады скорой помощи с последующей госпитализацией.
2.4. В случае опоздания или невозможности явиться на плановый прием Пациент обязан заблаговременно предупредить об этом медицинского регистратора любым удобным для него способом.
2.5. В случае опоздания Пациента на прием более чем на 10 минут, медицинский регистратор имеет право перенести время приема на ближайшее свободное время, а освободившееся время предложить другому Пациенту.
2.6. В случае непредвиденного отсутствия специалиста медицинского центра и других чрезвычайных обстоятельствах, медицинский регистратор предупреждает об этом Пациента по телефону, оставленному Пациентом, и по согласованию с Пациентом переносит прием на ближайшее свободное время.
2.7. Пациенты, обратившиеся в регистратуру с целью планового обследования без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при наличии у специалистов центра свободного времени в расписании. При отсутствии данного условия медицинский регистратор имеет право предложить прием, в другой день
2.8. При первичном визите в медицинский центр на плановый прием, для оформления необходимых медицинских документов, Пациент является в регистратуру не менее, чем за 15 минут до назначенного времени.
2.9. При первичном и последующих обращениях в регистратуру Пациент обязан предоставить следующие документы:
- документ, удостоверяющий личность (паспорт).
2.10. При первичном обращении в регистратуру Пациент предоставляет всю необходимую информацию и предоставляет требуемые документы для оформления медицинской карты амбулаторного
больного (форма 025/у-04).
Медицинская карта является собственностью медицинской организации и хранится в регистратуре (Приказ Минздравсоцразвития РФ № 255 от 22.11.2004). Медицинская карта на руки Пациентам не выдается, вынос медицинской карты без письменного согласия главного врача не допускается. Оформление приема Пациента ведется врачами в электронной версии медицинской карты с последующей передачей распечатанной информации в регистратуру в конце рабочей смены
2.11. При первичном обращении в регистратуру в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации Пациент предоставляет необходимую информацию и подписывает договор на оказание медицинских услуг, согласие на обработку персональных данных, информированное согласие или отказ на медицинские вмешательства в соответствии с перечнем вмешательств, утвержденных Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 23.04.2012 г. № 390н.
2.13. Пациент ожидает время приема в холле медицинского центра. В кабинет врача Пациент проходит после того, как погаснет световое табло «Идет прием» над дверью кабинета или по приглашению.
2.14. При задержке планового приема врачом более чем 15 минут по объективным, не зависящим от специалиста медицинского центра обстоятельствам, Пациенту предлагается:

- лечение в назначенное время у другого свободного специалиста;
- лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего специалиста:

- перенос времени приема на другой день.

3. Права и обязанности Пациентов.

3.1. Пациент имеет право на:

- выбор врача;
- диагностику и лечение, в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными в медицинском центре методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи;
- письменное обращение к лечащему врачу с просьбой об организации и проведении консилиума врачей;
- выбор лиц, которым в интересах Пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту персональных данных; сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- другие права в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.2. Пациент обязан:

- соблюдать настоящие Правила оказания медицинских услуг:
- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;
- проявлять в общении с сотрудниками медицинского центра такт, уважение и доброжелательность;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других Пациентов и сотрудников медицинского центра;
- посещать медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим Пациентам, соблюдать очерёдность записи на прием к врачу:
- ознакомиться и подписать договор на оказание медицинских услуг, информированное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства, согласие на обработку персональных данных;
- оформлять в письменной форме 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 госпитализации;
- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья;
- бережно относиться к имуществу медицинского центра:
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам медицинского центра.

4. Порядок оказания медицинских услуг

4.1. Пациент на приеме сообщает лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий; информирует о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях и противопоказаниях.

4.2. После получения информации от лечащего врача Пациент подписывает информированное

добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства на врачебные манипуляции и процедуры, предусмотренные Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 23.04.2012 г. № 390н. Добровольное информированное согласие на медицинскую услугу является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи.

Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от предложенных медицинских услуг.

4.3. Пациент обязан ознакомиться с рекомендованным планом лечения и при согласии с ним добросовестно его соблюдать.
4.4. При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения Пациент немедленно информирует об этом лечащего специалиста медицинского центра
4.5. Пациент не вправе вмешиваться в лечение, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи
4.6. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете запрещается, в исключительных случаях нахождение сопровождающих лиц в кабинете допускается только с разрешения и при условии выполнения всех указаний.
4.7. В случае, если отсутствует риск жизни и здоровья Пациента, специалист медицинского центра по согласованию с главным врачом или лицом его замещающим, имеет право отказаться от наблюдения и лечения Пациента при несоблюдении Пациентом настоящих Правил оказания медицинских услуг, а также, если желаемое Пациентом лечение не соответствует требованиям стандартов и технологий и в результате вмешательства может вызвать нежелательные последствия
4.8. После получения медицинских услуг (определенной процедуры) и при отсутствии претензий к оказанной услуге, пациент обязан подписать акт приема оказанной услуги.

5. Правила поведения Пациентов и посетителей.

Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- находиться в служебных помещениях медицинского центра без разрешения администрации:
- курить в помещении, медицинского центра:
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверью:
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт;
- находиться в помещениях медицинского центра в верхней одежде и грязной обув
- оставлять без присмотра личные вещи:
- являться на прием к специалистам центра в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении. В случае, если отсутствует риск жизни и здоровья, такие Пациенты удаляются из помещения медицинского центра сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов;
- вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам медицинского центра, громко и вызывающе выражать свои эмоции;
- пользоваться в кабинете специалиста мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры).

6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций.

6.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций Пациент (законный представитель Пациента) имеет право непосредственно обратиться к менеджеру по работе с пациентами либо к дежурному администратору медицинского центра.
6.2. При личном обращении Пациент (законный представитель Пациента) обязан предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт).
6.3. При устном обращении, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении вопросов в течение 30 дней.

6.4. При несвоевременности получения ответа, неудовлетворении ответом и тд. Пациент (законный представитель Пациента) может обращаться непосредственно к Главному врачу медицинского центра или оставить свое обращение в письменном виде у дежурного администратора медицинского центра.
6.5. Пациент (законный представитель Пациента) в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (полностью), адрес, по которому должен быть направлен ответ, телефон для связи с ним, излагает суть предложения, заявления или жалобы, подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов пациент либо (законный представитель Пациента) прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).
6.6. Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном регламентом медицинского центра. Регистрация письменных обращений производится дежурным администратором.
6.7. Ответ на письменное обращение направляется по адресу, указанному в обращении.

7. Порядок получения информации о состоянии здоровья Пациента.

7.1. Информация о состоянии 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 предоставляется Пациенту (законному представителю Пациента) лечащим врачом в доступной для него форме по его желанию. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Пациенту против его воли.
7.2. Пациент имеет право ознакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.
7.3. Пациент имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы.
7.4. Разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам допускается только с письменного согласия Пациента или его законного представителя за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

8. Ответственность за нарушение Правил.

8.1. Пациент несёт ответственность за несоблюдение настоящих Правил, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии его здоровья.
8.2. В случае нарушения Пациентом и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники и охрана медицинского центра вправе делать им соответствующие замечания, отказать в оказании медицинской помощи при отсутствии риска жизни и здоровья Пациента, обращаться в правоохранительные органы, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.
8.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам и посетителям медицинского центра, причинение вреда деловой репутации и материального ущерба медицинскому центру, влечет ответственность, предусмотренную действующим
законодательством Российской Федерации.

Директор ООО «Медицина Плюс» Аврамов П.Д.