

Правила оказания медицинских услуг в ООО «СтомЭл».

1. Общие положения.

1.1. Правила оказания медицинских услуг (далее - Правила) Общества с ограниченной ответственностью «СтомЭл» (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. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Закон РФ от 07.02.1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
- Стандарты и порядки оказания специализированной медицинской помощи, утвержденные Приказами Министерства здравоохранения Российской Федерации;
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 29.06.2011 г. № 624-Н «Об утверждении порядка выдачи листков нетрудоспособности» в редакции приказа МЗ и СР 31- от 24.01.2012 г.;
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 23.04.2012 г. N 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.

1.4. Правила доступны для всеобщего ознакомления на информационном стенде.

2. Порядок обращения Пациентов.

2.1. Прием Пациентов в медицинском центре осуществляется по предварительной записи. Организация предварительной записи Пациентов на прием осуществляется:

- при их непосредственном обращении к администратору медицинского центра;
- по телефону медицинского центра 8 (34783) 7-48-78 в часы работы медицинского центра (с 8:00 до 20:00 ПН-ПТ, СБ с 8:00 до 15:00, выходной ВС);

Лабораторные исследования проводятся без записи, в порядке очередности обращения в медицинский центр, в установленные часы.

Услуги процедурного кабинета (инъекции, капельницы) проводятся при наличии направления от лечащего врача.

2.2. Дату и время планового приема Пациент выбирает из имеющегося свободного времени приема у специалистов медицинского центра в соответствии с расписанием. При записи на плановый прием Пациент вправе предоставить администратору номер контактного телефона

для обратной связи. Администратор информирует Пациента о правилах подготовки к исследованиям. Медицинский центр не несет ответственности за ненадлежащую подготовку пациента к исследованиям. При личном обращении Пациента Администратор выдает талон на плановый прием к специалисту с указанием даты, времени и стоимости приема.

2.3. Пациенты с острой патологией записываются к специалисту на ближайшее свободное время, при этом врач оказывает требуемый объем медицинской помощи. При необходимости продолжения амбулаторного лечения запись осуществляется в плановом порядке. При выявлении показаний к экстренной госпитализации Пациента организуется вызов службы «Скорой помощи» для госпитализации. При отказе Пациента от госпитализации оформляется «Информированный отказ».

2.4. В случае невозможности явиться на плановый прием Пациент обязан заблаговременно предупредить об этом администратора любым удобным для него способом не менее, чем за 24 часа до оказания медицинской услуги. В таком случае администратор отменяет прием.

2.5. В случае опоздания Пациента на прием более, чем на 10 минут, администратор 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, администратор предупреждает об этом Пациента по телефону и по согласованию переносит прием на ближайшее свободное время.

2.7. Пациенты, обратившиеся в медицинский центр без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при наличии у специалистов свободного времени в расписании. При отсутствии данного условия, администратор осуществляет запись на прием в другой день.

2.8. Для оформления необходимых документов при первичном обращении в медицинский центр, Пациент является не менее, чем за 15 минут до назначенного времени.

2.9. При обращении в медицинский центр Пациент обязан предоставить следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт);
- полис добровольного медицинского страхования при обращении по программе ДМС.

2.10. При первичном обращении в медицинский центр Пациент предоставляет необходимую информацию и требуемые документы для оформления медицинской карты амбулаторного больного. Медицинская карта является собственностью медицинской организации и хранится в медицинском центре (Приказ Минздравсоцразвития РФ № 255 от 22.11.2004). Медицинская карта Пациентам не выдается, вынос медицинской карты без письменного согласия главного врача не допускается. Оформление приема Пациента ведется врачами в электронной версии медицинской карты.

2.11. При обращении в медицинский центр, в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ, Пациент:

- заключает договор на оказание медицинских услуг;
- дает согласие на обработку персональных данных;
- дает информированное согласие или отказ на медицинские вмешательства в соответствии с перечнем вмешательств, утвержденных Приказом Минздравсоцразвития РФ от 23.04.2012 г. N 390-Н и другие виды информированных согласий и отказов;
- предъявляет талон на запись к специалисту.

2.12. Пациент ожидает приема в холле медицинского центра. В кабинет Пациент проходит по приглашению медицинского персонала.

2.13. При задержке планового приема более, чем на 15 минут по объективным причинам, 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. В таком случае Пациент вправе отказаться от

медицинской услуги и потребовать возврата уплаченных денежных средств за прием.

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;
- защиту 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 очередность 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. N 390н. Добровольное информированное согласие на медицинскую услугу является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи.

Пациент самостоятельно несёт ответственность и риск наступления негативных последствий за отказ от выполнения предложенных врачом медицинских услуг.

4.3. Оформление приема Пациента ведется врачами в электронной версии медицинской карты. Пациенту выдается консультативное заключение с указанием диагноза и рекомендаций; по показаниям - направления на медицинские обследования и госпитализацию.

4.4. Пациент обязан ознакомиться с рекомендованным планом лечения и добросовестно его соблюдать.

4.5. При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения Пациент немедленно информирует об этом лечащего специалиста медицинского центра.

4.6. Пациент не вправе вмешиваться в лечение, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи, в противном случае Пациент самостоятельно несет всю ответственность и риск наступления негативных последствий.

4.7. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете запрещается, в исключительных случаях нахождение сопровождающих лиц в кабинете допускается только с разрешения специалиста медицинского центра и при условии выполнения всех указаний. Нахождение в кабинете посторонних лиц строго запрещается.

4.8. В случае, если отсутствует риск жизни и здоровья Пациента, специалист медицинского центра по согласованию с главным врачом, имеет право отказаться от наблюдения и лечения Пациента при несоблюдения им настоящих Правил, а также, если желаемое Пациентом лечение не соответствует требованиям стандартов и технологий и в результате вмешательства может вызвать нежелательные последствия.

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 обуви;
- 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 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);
- проводить фото и видеосъемку в помещении медицинского центра;
- посещать медицинский центр с животными.

6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций.

6.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций Пациент (законный представитель Пациента) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу медицинского центра, либо к администратору медицинского центра.

6.2. При личном обращении Пациент (законный представитель Пациента) обязан предъявить документ удостоверяющий личность (паспорт).

6.3. При устном обращении конфликтная ситуация может быть разрешена главным врачом в устной форме в ходе личного приема.

6.4. Пациент имеет право оставить письменную жалобу в «Книге жалоб и предложений», находящуюся у администратора.

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 и его должность; свои фамилию, имя, отчество (полностью), адрес, контактный телефон; излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов пациент (законный представитель Пациента) прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

6.6. Письменное обращение подлежит регистрации администратором в «Журнале входящих документов» и рассмотрению в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.7. Ответ на письменное обращение направляется по адресу, указанному в обращении, заказным почтовым отправлением.

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 знакомиться 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 и риск наступления неблагоприятных последствий 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 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 «СтомЭл» _____ Э.А. Якупова