Утверждаю
Директор
ООО «МЕТИДА»
«____» _____ 2023 г.
_____/Антонова Л.Г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
ООО «МЕТИДА»
(информация для пациентов)

Правила внутреннего распорядка ООО «МЕТИДА» для пациентов (далее Правила) - это организационно-правовой документ, регламентирующий в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациента в ООО «МЕТИДА», режим работы, порядок обращения пациентов, условия, порядок и форму предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты, порядок оформления медицинских документов, правила записи на первичный прием/консультацию/обследование, права и обязанности пациентов.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Платные медицинские услуги оказываются Медицинской организацией на основании № Л041-01184-63/00622716 от 28.10.2022 г. выданной выданной Министерством здравоохранения Самарской области, (г. Самара, ул. Ленинская 73 (тел. (846) 332-93-09) на следующие виды медицинской деятельности: при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: сестринскому делу; при оказании первичной врачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: организации здравоохранения и общественному здоровью, эпидемиологии; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: ортодонтии, рентгенологии, стоматологии детской, стоматологии общей практики, стоматологии ортопедической, стоматологии терапевтической, стоматологии хирургической.

1.2. ООО «МЕТИДА» обеспечивает предоставление платных медицинских услуг населению согласно требованиям, предъявляемым к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации и в соответствии с установленными порядками, стандартами и клиническими рекомендациями.

1.3. Предоставление платных медицинских услуг оформляется договором возмездного оказания медицинских услуг в письменной форме, которым регламентируются условия и сроки получения медицинских услуг, порядок расчетов, права и обязанности сторон.

1.4. При заключении договора потребителю (заказчику) предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее - соответственно программа, территориальная программа).

1.5. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг потребуется предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни потребителя при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы в соответствии с Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

1.6. Лечащий врач определяется выбором пациента на основании его устного заявления. Лечащий врач организует своевременное и квалифицированное обследование и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к врачам других специальностей. Рекомендации врачей-консультантов реализуются по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев, угрожающих жизни пациента. При необходимости или по просьбе пациента созывается консилиум врачей.

1.7. Информация о факте обращения пациента за медицинской помощью, о состоянии его здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при обследовании и лечении, является предметом врачебной тайны и разглашению не подлежит кроме случаев, предусмотренных законом.

2.ВРЕМЯ РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ

2.1. ООО «МЕТИДА» работает:

_____

2.2. Приём врачей клиники осуществляется по графику, утверждаемому главным врачом.

Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности, квалификации, графике работы по оказанию платных медицинских услуг размещается на стойке информации и на сайте ООО «МЕТИДА».

2.3. Порядок личного обращения граждан к руководителям организации осуществляется по утверждённому графику:

<u>График приема граждан:</u>

Директор: Антонова Л.Г.
Время приема: Среда, 12:00-15:00
Телефон: _____
E-mail:_____

3.ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

3.1. В ООО «МЕТИДА» пациентам оказывается специализированная медицинская помощь в учреждении, как по предварительной записи, так и при непосредственном обращении пациентов. Без предварительной записи оказываются услуги при необходимости неотложных и экстренных вмешательств. Прием пациента осуществляется при наличии документа, удостоверяющего личность.

Запись пациентов, проходящих лечение по системе ДМС, осуществляется только по предварительной записи после предъявления гарантийного письма Страховой компании с указанием номера и срока действия страхового медицинского полиса, лимита стоимости лечения.

3.2. Со всеми пациентами в обязательном порядке заключается договор возмездного оказания медицинских услуг в письменной форме, заполняется анкета о состоянии здоровья, согласие на обработку персональных данных и информированное добровольное согласие для каждого отдельного вида услуг. Пациент знакомится с настоящими правилами внутреннего распорядка. Без оформления договора возмездного оказания медицинских услуг услуги не оказываются.

3.3. Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Неявка на приём в назначенный день фиксируется в медицинской карте пациента и считается нарушением больничного режима.

3.4. Консультации совершеннолетних пациентов в присутствии сопровождающих лиц проводятся только с их письменного согласия.

3.5. Прием пациента при экстренных ситуациях ведется без предварительной записи, без промедления при наличии возможности исполнителя.

3.6. При наличии показаний лечащий врач направляет пациента на стационарное лечение в профильное учреждение с направлением установленного образца и выпиской из медицинской карты амбулаторного больного.

4.ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ.

4.1. Основным медицинским документом пациента в ООО «МЕТИДА» является медицинская карта. Медицинская карта является собственностью организации и хранятся в ООО «МЕТИДА». Срок хранения амбулаторной карты – 5 лет в регистратуре с последующим хранением 20 лет в архиве организации.

Выдача медицинской карты, хранение амбулаторной карты на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам запрещается кроме случаев, предусмотренных законом.

При необходимости получения выписки из амбулаторной карты или копии медицинской документации пациент должен предоставить заявление на имя главного врача с его обязательной регистрацией в соответствующем журнале.

4.2. В случае установления у пациента временной нетрудоспособности лечащий врач выдаёт направление на оформление больничного листа.

4.3. Результаты лабораторных / инструментальных исследований, выписки из медицинской документации предоставляются пациенту в регистратуре при предъявлении удостоверения личности и письменной доверенности от пациента в случае получения документов доверенным лицом.

5. ПОРЯДОК ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАЦИЕНТОВ.

5.1. Пациенты, обратившиеся впервые, должны прийти в клинику за 15 минут до начала приема для ознакомления и оформления документов.

5.2. По прибытии в клинику пациент должен использовать одноразовые бахилы, сдать верхнюю одежду и личные вещи в шкаф.

5.3. Во время приема врача требуется отключить мобильный телефон и не допускать посторонних разговоров.

5.4. Если пациент не имеет возможности вовремя прийти на прием, опаздывает или планирует отменить визит, то он должен заранее сообщить об этом администратору по телефону.

5.5. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут, врач имеет право отказать в приеме пациенту и перенести визит на другое время или дату, согласовав это с пациентом, если сокращение времени приема может повлечь за собой снижение качества оказываемой услуги.

5.6 Допустимое время ожидания приема специалистов и проведения диагностических исследований - не более 20 минут (при исключении опоздания пациента на прием). В случаях необходимости оказания медицинской помощи по экстренным показаниям помощь оказывается незамедлительно.

5.7. Направления на лабораторную диагностику могут быть оформлены в регистратуре по запросу пациента, за исключением исследований, требующих предварительного осмотра врача (перечень исследований представлен в регистратуре). Направления на

физиотерапевтические процедуры выдаются лечащим врачом и/или врачом-физиотерапевтом после предварительной консультации.

5.8. Опозданием на прием к специалисту по предварительной записи считается время - 1О минут. В случае если время опоздания превышает 1О минут, пациенту предоставляется возможность ожидания приема в ближайшее свободное время или записи на другое, удобное для пациента время в соответствие с расписанием работы лечебно-диагностического центра.

5.9. Приблизительная стоимость услуг определяется в соответствии с предварительным планом лечения. Окончательная стоимость определяется после окончания лечения в соответствии с прейскурантом и фактическим объемом оказанных услуг. Оплата осуществляется в день ее предоставления. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, исполнитель обязан предупредить об этом потребителя (заказчика). Без согласия потребителя (заказчика) исполнитель не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.

5.10. При оплате услуг используется оборудование для наличного и безналичного расчета. Пациенту выдается чек (квитанция) в обязательном порядке и справка об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы (по требованию).

5.11. При отказе пациента от медицинского вмешательства, отдельного этапа лечения или рекомендаций ему разъясняются возможные последствия и осложнения, делается запись в медицинской карте за подписью врача и пациента.

5.12. В целях улучшения качества оказания медицинских услуг для всех пациентов накануне посещения предусмотрено оповещение о предстоящем визите, однако данная услуга не является обязанностью организации. Пациент должен самостоятельно контролировать свои визиты .

5.13. Врач может отказаться от лечения пациента без объяснения причин:

- если действия пациента делают невозможным исполнение надлежащего качества услуги (нарушения плана лечения, нарушения графика оплаты, нарушение правил внутреннего распорядка для пациентов, нарушение режима плановых посещений врача, сокрытие достоверной информации о состоянии здоровья пациентом);

-если заболевание пациента соответствует хронической стадии и это не угрожает ухудшению его здоровья и жизни в данный момент;

-если при остром состоянии заболевания в клинике имеется врач такой же специальности и квалификации для выполнения услуги.

5.14. В случае возникновения жалобы по качеству оказания медицинской услуги пациентом подается письменное заявление на имя главного врача.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

6.1. Пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- выбор врача с учетом его согласия, а также выбор лечебного учреждения в соответствии с договором добровольного медицинского страхования;
- обследование, лечение и содержание в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- проведение по его просьбе консилиума;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

- сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений полученных при его обследовании и лечении, кроме случаев, предусмотренных законом;

- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;

- отказ от медицинского вмешательства;

- получение информации о своих правах и обязанностях и о состоянии своего здоровья;

- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.

6.2. Пациент обязан:

- выполнять правила внутреннего распорядка;

- выполнять предписания лечащего врача;

- при невозможности явиться на приём к врачу в назначенное время заранее поставить в известность администрацию ООО «МЕТИДА».

- незамедлительно ставит в известность врачей Исполнителя о любых изменениях самочувствия и состояния своего здоровья, а также других обстоятельствах, которые могут повлиять на результаты оказываемых медицинских услуг.