

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ООО «Медицинский центр
«МЛ-МЕД»



Леминюга Л.Ю.

25 июня 2024 г.

ПРАВИЛА ЗАПИСИ НА ПЕРВИЧНЫЙ ПРИЕМ, КОНСУЛЬТАЦИЮ, ОБСЛЕДОВАНИЕ

Подача заявки гражданином на прием может быть выполнена одним из следующих способов:

1. При личном обращении в регистратуру Клиники в рабочие часы.
2. Посредством телефонного обращения в Клинику в рабочие часы.
3. Посредством записи на сайте Клиники в круглосуточном режиме.

Гражданин, при личном обращении в регистратуру Клиники для подачи заявки на прием к врачу, может получить услугу в порядке очереди по факту обращения согласно времени, отведенному для приема в графике конкретного врача.

Администратор Клиники производит запись с учетом пожеланий гражданина и в соответствии с расписанием приема врача.

При телефонном обращении необходимо предоставить следующую обязательную информацию о себе: ФИО; номер полиса ДМС (при обращении по ДМС), номер контактного телефона.

Гражданин сообщает Администратору Клиники специализацию и ФИО врача, к которому необходимо записаться на первичный прием, и желаемую дату и время приема. На основании сведений, полученных от гражданина, Администратор вносит запись.

Гражданин может подать заявку на прием к врачу с помощью сайта Клиники в сети интернет. подача заявки гражданином на прием к врачу в электронном виде с целью получения первичной медицинской помощи может быть выполнена к указанному на сайте врачу. подача заявки гражданином на прием к врачу в электронном виде возможна к специалисту одного профиля не чаще чем 1 раз в день.

Пациент при первичном обращении в Клинику (по предварительной записи или без) обращается в регистратуру и сообщает о своем присутствии. В регистратуре ему оформляется первичная документация. Далее Пациент проходит в кабинет для оформления медицинской документации непосредственно к врачу (если была предварительная запись) или записывается к врачу на удобное для него время и день.

- Для записи на первичный прием, консультацию, обследование при себе желательно иметь:
- паспорт или другой документ, удостоверяющий личность;
 - полис добровольного медицинского страхования.

Гражданин предоставляет оригиналы документов либо их надлежащим способом заверенные копии. На основании сведений, полученных от гражданина, Администратор вносит запись.

Требования Администратора о предъявлении документов, не указанных выше, для предоставления услуги не допускаются.

Отсутствие полиса добровольного медицинского страхования и документов, удостоверяющих личность, не является причиной отказа в медицинской помощи.

При экстренном характере обращения Пациента в Клинику Администратор направляет Пациента на прием к врачу-специалисту вне очереди, а при неотложном состоянии – в порядке живой очереди.

При предварительной записи на прием к специалисту Пациент предупрежден о том, что в случае опоздания в назначенное время, прием врача не меняется и Пациент может не попасть на прием.

Время ожидания не должно превышать тридцати минут с момента, назначенного Пациенту, за исключением случаев, когда медицинский работник Клиники участвует в оказании экстренной или неотложной помощи другому Пациенту.

Гражданин имеет право отказаться от поданной заявки на прием к врачу без объяснения причин, но с уведомлением об этом Администратора Клиники, желательно не позднее, чем за 8 часов до назначенного времени приема.

Прием осуществляется по тарифам платной медицинской помощи на основании действующего на момент обращения за услугой Прейскуранта.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ООО «Медицинский центр
«МЛ-МЕД»

Ломинога Л.Ю.

«25» июня 2024 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ

1. Общие положения.

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение Пациента в медицинской организации, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - Пациентом (законным представителем Пациента) и медицинской организацией и распространяются на всех Посетителей, обращающихся в медицинскую организацию.

1.2. Правила разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав Пациентов, создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Правила размещаются на общедоступном месте на территории медицинской организации, а также на официальном сайте. Факт ознакомления Пациента с Правилами подтверждается путем подписания договора на оказание платных медицинских услуг.

1.4. Отношения между медицинской организацией и Пациентом (его законным представителем), Посетителями в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

2. Правила поведения Пациентов и Посетителей

2.1. В помещениях Клиники и ее структурных подразделений запрещается:

- 1) нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- 2) курение в зданиях и помещениях Клиники, за исключением специально отведенных для этого мест;
- 3) распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- 4) появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- 5) играть в азартные игры;
- 6) громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

- 7) пользование мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
- 8) пользование служебными телефонами;
- 9) выбрасывание мусора, отходов в непредназначенные для этого места.

2.2. При обращении за медицинской помощью в Клинике и ее структурных подразделениях Пациент обязан:

- 1) соблюдать внутренний распорядок работы Клиники, тишину, чистоту и порядок;
- 2) исполнять требования пожарной безопасности, а при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, должен немедленно сообщить об этом персоналу;
- 3) выполнять требования и предписания врача;
- 4) соблюдать рекомендуемую врачом диету;
- 5) сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- 6) оформлять в установленном порядке 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 медицинского вмешательства или его прекращение;
- 7) уважительно относиться к персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим Пациентам и Посетителям;
- 8) бережно относиться к имуществу Клиники и других Пациентов, и Посетителей;
- 9) являться на прием к врачу в назначенные дни и часы;
- 10) соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом.

3. Правила поведения Пациентов в стационаре

3.1. В стационарных отделениях Клиники устанавливается специальный распорядок дня.

3.2. При стационарном лечении Пациент может пользоваться личным бельем, одеждой и сменной обувью, принимать Посетителей в установленные часы и специально отведенном месте, за исключением периода карантина, и, если это не противоречит санитарно-противоэпидемическому режиму.

3.3. В палате необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор должен незамедлительно помещаться в специальный бак для сбора отходов.

3.4. Пациент обязан соблюдать правила личной гигиены, тщательно и часто мыть руки.

3.6. В помещениях стационарных отделений запрещается:

- 1) хранить в палате верхнюю одежду, обувь, хозяйственные и вещевые сумки;
- 2) хранить в палате опасные и запрещенные предметы;
- 3) использовать нагревательные приборы, электрические кипятильники, чайники, телевизоры, магнитофоны и другие электроприборы.
- 4) использовать электронные устройства, имеющие электромагнитное излучение;
- 5) включать освещение, аудио, видео аппаратуру, телефоны, а также ходить по палате и отделению во время, предназначенное для сна и отдыха;
- 6) самостоятельное ремонтировать оборудование, мебель;
- 7) иметь колющие и режущие предметы, бьющуюся посуду;
- 8) использовать постельное белье, подушки и одеяла со свободных коек в палатах;
- 9) совершать прогулки по территории Клиники без разрешения врача;
- 10) совершать прогулки по территории Клиники вне пешеходных зон;
- 11) выходить за территорию Клиники.

3.7. Продукты питания, не предусмотренные рационом питания, разрешаются к употреблению только по согласованию с лечащим врачом.

3.8. Перечень разрешенных продуктов для передачи Пациентам, продуктов, запрещенных к употреблению в Клинике, а также требования к условиям хранения продуктов (передач) устанавливаются Клиникой.

3.9. При лечении (обследовании) в условиях стационара Пациент обязан:

1) соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (холодильник, душ, санузел);

2) соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе предписанный лечащим врачом;

3) своевременно ставить в известность медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья;

4) незамедлительно сообщать медицинскому персоналу о повышении температуры, насморке, кашле, появлении одышки или других расстройств дыхания, рвоте, вздутии живота, появлении сыпи и т.д.

3.10. Клиника не несет какую-либо ответственность за вред здоровью Пациента, причиненный вследствие оставления Пациентом стационара самовольно, т.е. без выписки в установленном порядке.

3.11. Выписка производится лечащим врачом по согласованию с заведующим отделением стационара.

4. Правила посещения Пациентов в стационаре

4.1. Посещение Пациентов, находящихся в стационарных отделениях, допускается при условии наличия сменной обуви, халата и пропуска, оформленного лечащим (дежурным) врачом в установленные часы посещений.

4.2. Ассортимент продуктовых передач должен соответствовать назначенной диете.

5. Правила обращения за медицинской помощью

5.1. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации 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.

5.2. В случае самостоятельного обращения граждан по экстренным показаниям, медицинским персоналом оказывается необходимая неотложная или экстренная помощь, решается вопрос о необходимости госпитализации.

5.3. В случае обращения в Клинику Пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, Пациент, в соответствии с показаниями, направляется для госпитализации в стационар. При отказе от госпитализации, если состояние Пациента позволяет, он может быть отправлен домой.

В любом из этих случаев, передается подается экстренное извещение в ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии».

5.4. Прием Пациентов врачами проводится согласно записи. Предварительная запись Пациента на прием к врачу осуществляется по телефону или личном обращении. Врач может прервать прием Пациентов для оказания неотложной или экстренной медицинской помощи.

6. Права и обязанности Пациента

6.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении Пациент имеет право на:

- 1) соблюдение этических и моральных норм, а также уважительного и гуманного отношения со стороны медицинского персонала и иных работников Клиники;
- 2) оказание медицинской помощи с учетом его физического состояния и с соблюдением по возможности культурных и религиозных традиций Пациента;
- 3) обеспечения ухода при оказании медицинской помощи;
- 4) выбор врача, с учетом согласия врача;
- 5) получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- 6) профилактику, диагностику, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 7) получение консультаций врачей-специалистов;
- 8) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 9) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах Пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 10) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 11) отказ от медицинского вмешательства;
- 12) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- 13) допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- 14) обращение с жалобой к должностным лицам, а также к должностным лицам вышестоящей организации или в суд;
- 15) получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

6.2. Пациент обязан:

- 1) принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- 2) своевременно обращаться за медицинской помощью;
- 3) уважительно относиться к медицинскому персоналу и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- 4) предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- 5) своевременно и точно выполнять медицинские предписания;
- 6) сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- 7) соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники;
- 8) бережно обращаться с оборудованием и инвентарём Клиники, нести за порчу мебели и оборудования материальную ответственность;
- 9) строго соблюдать правила личной гигиены;

- 10) не нарушать тишину в Клинике.
- 11) соблюдать санитарно-гигиенические нормы;
- 12) соблюдать правила запрета курения в Клинике.

7. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Клиникой и Пациентом

7.1. В случае нарушения прав Пациента, он (его законный представитель) может обращаться с жалобой к руководителю Клиники, вышестоящую организацию, страховую компанию и в суд в порядке, установленном действующим законодательством.

8. Правила предоставления информации о состоянии здоровья Пациентов

8.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту лично в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

8.2. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме Пациенту или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если Пациент разрешил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

8.3. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья.

8.4. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

8.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

9. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации Пациенту или иным лицам

9.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации, регламентировано действующим законодательством.

9.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность пациента, являются установленной формы листок нетрудоспособности, порядок выдачи которого регламентирован действующим законодательством.

10. Информация о платных медицинских услугах и порядке их оказания

10.1. Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить услугу сверх Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи, в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

10.2. Платные услуги предоставляются только при согласии Пациента, который должен быть уведомлен об этом предварительно.

10.3. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

10.4. При оказании Пациенту платных услуг врачом, в установленном порядке, заполняется медицинская документация. После оказания платной услуги Пациенту выдаётся медицинское заключение установленной формы.

11. Ответственность

11.1. Нарушение настоящих Правил, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

11.2. За нарушение режима и настоящих Правил, Пациент может быть досрочно выписан с соответствующей отметкой в листке нетрудоспособности.

8.3. Нарушением, в том числе, считается:

- 1) грубое или неуважительное отношение к персоналу;
- 2) неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
- 3) несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- 4) прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- 5) самовольное оставление Клиники до завершения курса лечения;
- 6) отказ от направления или несвоевременная явка на Врачебную комиссию.