

A2MED

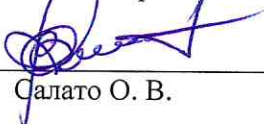
МЕДИЦИНСКИЙ
ЦЕНТР

ООО "А2МЕД ЧЕЛЯБИНСК"
454030, г. Челябинск, Краснопольский проспект, 15Б
ИНН 7451374192, КПП 744801001, ОГРН 1147451011113

Банковские реквизиты:
40702810272000024681 в Челябинском отделении №8597 ПАО Сбербанк
г. Челябинск, БИК 047501602, к/с 30101810700000000602
Директор Богданова Яна Григорьевна

СОГЛАСОВАНО

Главный врач

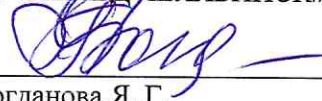


Салато О. В.



УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «А2МЕД ЧЕЛЯБИНСК»



Богданова Я. Г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ (ПОСЕТИТЕЛЕЙ КЛИНИКИ)

Оглавление.

1. Общие положения
2. Права и обязанности пациентов.
3. Условия предоставления медицинских услуг пациентам
4. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента
5. Порядок выдачи справок и медицинских заключений
6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между клиникой и пациентом (законным представителем).
7. Особенности внутреннего распорядка учреждения при оказании амбулаторно-поликлинической медицинской помощи
8. Ответственность пациентов ООО «А2МЕД ЧЕЛЯБИНСК»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка лечебного учреждения для потребителей услуг (пациентов) (далее — «Правила») являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» порядок пребывания и поведение пациента во время нахождения в учреждении здравоохранения ООО «А2МЕД ЧЕЛЯБИНСК» (далее — «клиника»), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений — пациентом (его представителем) и клиникой.

1.2. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в медицинский центр или его обособленное подразделение. С Правилами внутреннего распорядка пациенты знакомятся на сайте www.parkmed.ru или изучения их на специальном информационном стенде /в общедоступной папке на рецепции клиники.

1.3. Настоящие Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания комфортных условий пребывания пациентов и безопасного труда медицинского персонала, обеспечения оптимального лечебно-диагностического процесса, соблюдения санитарно-противоэпидемического режима, проведения лечебно-профилактических и санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий надлежащего объема и качества в ООО «А2МЕД ЧЕЛЯБИНСК».

2. Права и обязанности пациентов в ООО «А2МЕД ЧЕЛЯБИНСК».

2.1. При обращении за медицинской помощью в клинику пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- выбор врача, т.е. получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании медицинской помощи;
- обследование, лечение и пребывание в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- проведение по его просьбе консилиума в случае несогласия с поставленным диагнозом, назначенными методами диагностики и лечения;
- 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;
- отказ от оказания (прекращения) медицинского вмешательства;
- получение информации о состоянии своего здоровья, о предлагаемых методах обследования и лечения, об их преимуществах, недостатках и степени риска, а также на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть предоставлена информация о состоянии его здоровья;
- получение медицинских и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования либо на платных условиях согласно заключенных клиникой договоров;

2.2. При обращении за медицинской помощью в клинику пациент обязан:

- соблюдать внутренний распорядок работы учреждения, тишину, чистоту и порядок;
- исполнять требования пожарной безопасности; при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- выполнять требования и предписания лечащего врача;
- соблюдать рекомендуемую врачом диету;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уведомлять лечащего врача о наличии заболеваний, противопоказаний и имеющихся аллергических реакций;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации 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;
- бережно относиться к имуществу клиники и других пациентов.

2.3. В помещениях клиники пациентам запрещается:

- нахождение в верхней одежде, без сменной обуви или бахил (исключение – по особому распоряжению в летнее время);
- курение в зданиях, помещениях и на крыльце учреждения; на территории клиники радиусом не менее 50 метров;

- распитие спиртных напитков;
- употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- проведение фото и видео съемки без согласования с директором клиники;
- пользование служебными телефонами организации;
- разговоры по личному телефону, доставляющие неудобства другим пациентам и мешающие проведению приема или медицинских манипуляций.

3. Условия предоставления медицинских услуг пациентам

3.1. Прием пациента специалистом осуществляется:

- по предварительной записи, либо в момент обращения пациента в клинику при наличии свободного (не зарезервированного) времени приема у специалиста;
- при наличии заключенного договора между пациентом и клиникой.

3.2. Договор на предоставление медицинских услуг между пациентом и клиникой заключается при предъявлении пациентом паспорта, на основании Положения о паспорте гражданина Российской Федерации, утвержденного Постановлением Правительства № 828 от 08.07.1997г.

3.2.1. В ООО «А2МЕД ЧЕЛЯБИНСК» принимают следующие документы, удостоверяющие личность:

- паспорт,
- заграничный паспорт,
- водительские права,
- военный билет,
- служебное удостоверение, выданное государственными или муниципальными органами и учреждениями.

3.2.2. Требования к документам: наличие фотографии, номер, дата выдачи, период его действия (не просрочен), печать организации, выдавшей документ, и подпись руководителя (или иного лица, ответственного за выдачу документов в организации).

3.2.3. Строгое наличие паспорта необходимо в трех случаях:

- при первичном обращении и заключении договора;
- при сдаче и получении результатов анализов на гепатит, ВИЧ и сифилис.
- при обращении по полисам ОМС для получения услуг МРТ.

3.3. Для заключения договора на несовершеннолетнего требуется наличие следующих документов:

- паспорт законного представителя пациента;
- свидетельство о рождении ребенка (если ребенок в паспорт не вписан);
- с 14 лет - паспорт несовершеннолетнего пациента;
- нотариальная доверенность/ нотариальное согласие родственнику/ представителю, если законные представители несовершеннолетнего не могут сопровождать его на прием. По доверенности возможно заключение договора на оказание услуг, сопровождать несовершеннолетнего на прием и получать медицинские документы.
- СНИЛС

3.3.1. Законными представителями несовершеннолетнего являются:

- родители (мать и/или отец);
- усыновители;
- опекуны или попечители на основании постановления об установлении опеки либо попечительства;

3.4. Для заключения договора на недееспособного пациента требуется наличие следующих документов:

- паспорт пациента;
- паспорт законного представителя пациента;
- постановление органов опеки и попечительства об установлении опеки либо попечительства;

3.4.1. Законными представителями недееспособного являются:

- опекуны или попечители на основании постановления об установлении опеки либо попечительства

3.5. Для получения услуг по ОМС пациенту необходимы:

- паспорт гражданина РФ;
- страховой медицинский полис обязательного медицинского страхования;
- направление от врача с его подписью и личной печатью, угловым штампом ЛПУ и подписью заведующего отделением (клиникой), направившей на исследование;
- с собой желательно иметь медицинские документы по текущему заболеванию (результаты предыдущих обследований, заключения врачей, амбулаторную карту, выписки из ЛУ и т.п.)

3.6. Услуги, на которые записан пациент, должны быть оплачены до приема. Исключение составляет прохождение МРТ.

Если на приеме пациенту планируется оказание комплекса услуг, стоимость которых превышает внесенную предоплату, врач перед оказанием услуг должен уведомить пациента о стоимости дополнительных услуг и получить согласие пациента на доплату за услуги после приема.

3.7. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство (на основании 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», ст.20, от 21.11.2011).

3.8. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство (ИДС) или отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме, подписывается гражданином, одним из родителей или иным законным представителем, медицинским работником и содержится в медицинской документации пациента.

4. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

4.1. Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну в соответствии со ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

4.2. Пациенту, законному представителю (опекуну, попечителю согласно ст. 35, "ГК РФ от 30.11.1994 N 51-ФЗ) информация о состоянии здоровья, диагнозе и проводимом лечении предоставляется лечащим врачом в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме в соответствии со ст. 20 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». Средний и младший медицинский персонал не уполномочен предоставлять пациенту или его законным представителям (опекуну, попечителю) информацию о

состоянии здоровья, диагнозе и проводимом лечении.

4.3. Информация медицинского характера о находящихся (находившихся) на лечении пациентах в вышестоящие органы здравоохранения и правоохранительные органы предоставляется в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, на основании письменного запроса.

4.4. Информация о состоянии здоровья, диагнозе и проводимом лечении пациента по телефону сотрудниками медицинского центра не предоставляется.

4.5. Результаты клинических исследований и лабораторных анализов выдаются лично самому пациенту/законному представителю: родителю/опекуну/попечителю либо доверенному лицу на основании нотариально оформленной доверенности;

4.6. Полномочия законного представителя должны быть выражены в доверенности, выданной и оформленной в соответствии с законом, удостоверены в нотариальном порядке согласно ст. 53, " ГК РФ от 14.11.2002 N 138-ФЗ.

4.7. В нотариальной доверенности либо нотариальном согласии родственнику (представителю) несовершеннолетнего /недееспособного, предъявляемой в медицинский центр, должны быть обязательно указаны полномочия представителя представлять интересы несовершеннолетнего /недееспособного при обращении в медицинские организации, присутствовать при оказании медицинской помощи и получать медицинские документы несовершеннолетнего.

4.8. Сведения о том, кому из близких может передаваться медицинская информация, заносятся со слов пациента в медицинскую карту (в информированном добровольном согласии) и подписываются пациентом.

4.9. Информация, составляющая врачебную тайну, может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

4.10. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту или его законным представителям против его воли.

4.11. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания сообщается информация родственникам (супругу, супруге, детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация (ст.22 ФЗ от 21.11.2011 N 323-ФЗ).

4.12. При разглашении врачебной тайны, лица, виновные в этом, несут дисциплинарную, административную или уголовную ответственность в соответствии с нормами действующего законодательства.

5. Порядок выдачи справок и медицинских заключений

5.1. Медицинская документация является учётной и отчётной документацией, собственником и держателем которой является ООО «А2МЕД ЧЕЛЯБИНСК» и содержит информацию, которая составляет врачебную тайну.

5.2. Результаты всех медицинских исследований, а также медицинская документация (выписки, копии медицинской карты, справки для налоговых органов и т.п.) выдаются непосредственно самому пациенту при наличии документа, удостоверяющего личность, либо другому лицу при предъявлении нотариально заверенной доверенности и документа, удостоверяющего личность получателя на основании 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», ст.13, ч. 1-2. в течение не более 14 (четырнадцати) календарных дней со дня поступления запроса.

6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между клиникой и пациентом (законным представителем).

6.1. В процессе оказания медицинской помощи врач и пациент имеют равные права на уважение их человеческого достоинства и могут защищать его в соответствии с действующим законодательством. Взаимоотношения врача и пациента должны строиться на основе взаимного доверия и взаимной ответственности.

6.2. Врач в исключительных случаях вправе отказаться от работы с пациентом, по согласованию с главным врачом, порекомендовав его другому специалисту:

а) при отсутствии необходимой технической возможности для оказания необходимого вида помощи (отсутствие оборудования для проведения операции и др.);

б) при невозможности установить с пациентом контакт.

6.3. При возникновении у пациента (его законного представителя) претензий и жалоб на качество медицинской помощи в процессе нахождения в условиях лечения в медицинском центре, он (его законный представитель) может обратиться в устной или письменной форме:

- директору клиники;
- непосредственно к главному врачу клиники в приемные часы;
- а также по всем открытым каналам взаимодействия (официальный сайт www.parkmed.ru, корпоративная почта director@parkmed.ru).

6.4. В клинике установлен следующий порядок рассмотрения обращений (жалоб) пациентов:

6.4.1. В ООО «А2МЕД ЧЕЛЯБИНСК» открыты следующие каналы получения

информации от пациентов:

- 1) Официальный сайт www.parkmed.ru
- 2) Звонок в по единому номеру (351) 246-15-15
- 3) Письмо по эл.почте (director@parkmed.ru);
- 4) Сообщение в официальную группу в социальных сетях;
- 5) Сайты-отзовики;
- 6) Устное сообщение сотруднику. Сотрудник обязан сообщить об обращении руководству незамедлительно.
- 7) В письменном виде почтой в медицинскую организацию по адресу:

г. Челябинск, Краснопольский пр., 15-Б;

6.4.2. Сроки рассмотрения обращений (жалоб) клиентов (в соответствии №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»)

— 2 рабочих дня на рассмотрение отзыва. За этот срок необходимо разобраться в существе претензии, принять меры к устранению отмеченных недостатков и нарушений в работе;

— 5 дней на ответ по обращению (до 30 дней по закону). Администрация должна подготовить ответ о принятых мерах и связаться с клиентом (если отзыв письменный и указан адрес – направить по почте);

— до 30 дней — срок возможного продления для проведения расследования.

7. Особенности внутреннего распорядка учреждения при оказании амбулаторно-поликлинической медицинской помощи

7.1. В целях оказания медицинской помощи надлежащего объема и качества граждане в установленном порядке могут обратиться в клинику как лично в регистратуру, так и позвонив по единому номеру (351) 246-15-15.

7.2. Информацию о времени приема врачей всех специальностей с указанием часов, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом клиники, пациент может получить по единому номеру (351) 246-15-15, в устной форме в регистратуре, либо через чат на сайте www.parkmed.ru

7.3. При опоздании пациента на прием к врачу или на проведение лечебной процедуры более чем на 10 минут, прием может быть перенесен на другое удобное для пациента время / другой день (исключение: пациент может быть принят врачом при отсутствии записи на следующее время приема).

7.4. При наличии показаний к получению лечения в условиях стационара врач выписывает пациенту направление согласно маршрутизации пациентов.

7.5. При отказе пациента от госпитализации врач оформляет письменный отказ от госпитализации. При отказе пациента подписывать данный документ, заверяет его подписями двух докторов. При повторном отказе от госпитализации (на повторном приеме) - направляет на врачебную комиссию.

7.5. Гардероб для пациентов и сопровождающих лиц находится в холле рядом с регистратурой.

7.6. Администраторы регистратуры несут материальную ответственность за сохранность одежды пациентов в гардеробе за исключением содержимого карманов.

7.7. Администрация клиники не несет ответственность за ценные вещи, документы, деньги, банковские карты, телефоны, оставленные пациентами в гардеробе и иных помещениях клиники.

8. Ответственность пациентов ООО «А2МЕД ЧЕЛЯБИНСК»

8.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил внутреннего распорядка для пациентов сотрудники / администрация ООО «А2МЕД ЧЕЛЯБИНСК» вправе делать им соответствующие замечания.

8.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам медицинского центра, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории клиники, неисполнение законных требований сотрудников, причинение морального вреда сотрудникам, причинение вреда деловой репутации ООО «А2МЕД ЧЕЛЯБИНСК», а также материального ущерба имуществу клиники влечет ответственность пациента и иного посетителя, предусмотренную законодательством Российской Федерации.