

Утверждаю
Директор ООО «Панакея»

М.В. Петрова
« 01 » _____ 2018г.

Приказ № 44

Правила внутреннего распорядка для пациентов в медицинской организации ООО «Панакея»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила оказания медицинских услуг (далее - Правила) определяют условия и порядок оказания платных медицинских услуг медицинской организацией ООО «Панакея» (далее - Организация) потребителям.

1.2. Настоящие Правила разработаны на основании Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 N 1006 (далее - Правила), Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

1.3. Настоящие Правила обязательны для соблюдения и исполнения всеми сотрудниками медицинской организации ООО «Панакея» и Пациентами, а также иными лицами, обратившимися в Организацию.

1.4. Платные медицинские услуги предоставляются Организацией на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке.

2. Порядок обращения Пациентов

2.1. Для получения медицинской помощи Пациент должен лично/либо через законного представителя/опекуна, по телефону, через сайт Организации обратиться к администратору и записаться на прием к специалисту.

В целях улучшения качества обслуживания ведется запись телефонных переговоров.

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

Услуги процедурного кабинета (инъекции, внутривенные капельные инфузии) проводятся при наличии направления от лечащего врача.

2.2. Пациент вправе выбрать удобные ему дату и время посещения специалиста из имеющегося свободного времени в соответствии с расписанием приема специалистом.

Выбранные Пациентом дата и время заносятся в журнал записи Пациентов (систему записи Пациентов) вместе с контактными данными Пациента.

Администратор Организации информирует Пациента о стоимости приема, о правилах подготовки к осмотру.

Обращаем Ваше внимание на то, что время, указанное при записи, является ориентировочным и в отдельных случаях может быть сдвинуто в связи со сложными диагностическими и лечебными случаями или с приемом экстренных пациентов.

2.3. При записи на прием к специалисту Пациент должен сообщить фамилию, имя, отчество, информацию о том, обращался ли он в Организацию ранее, а также свой

контактный номер телефона. Для Пациентов, обращающихся в Организацию по полису ДМС, дополнительно нужно уточнить наименование страховой компании и условия обслуживания (прикрепление по спискам или обслуживание по гарантийным письмам)

2.4. За сутки до даты посещения, а также в случае отмены приема у специалиста, сотрудник Организации связывается с Пациентом для подтверждения его прихода либо информирования об отмене приема.

Если Пациент не отвечает на телефон, либо телефон недоступен, ему посылается смс-напоминание, в ответ на которое Пациент обязательно должен подтвердить прием. В противном случае, его запись может быть аннулирована.

В случае невозможности явиться на прием Пациент обязан за сутки предупредить администратора Организации.

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.

2.5. 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".

2.6. При обращении в Организацию по программе ОМС или ДМС Пациент обязан предоставить следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт);
- свидетельство о рождении ребенка
- полис обязательного или добровольного медицинского страхования.

2.7. Прием Пациентов в возрасте до 18 лет осуществляется в обязательном присутствии родителей или других законных представителей.

2.8. При первичном обращении в Организацию администратором заводится медицинская амбулаторная карта пациента, в которую заносятся следующие сведения о Пациенте:

- фамилия, имя, отчество
- пол
- дата рождения
- адрес проживания
- паспортные данные пациента
- данные свидетельства о рождении для пациентов младше 14 лет
- место работы и должность
- контактный телефон
- email при наличии у пациента согласия на отправку анализов по электронной почте

3. Права и обязанности Пациентов

3.1. Пациент имеет право на:

- выбор врача, при наличии в Организации нескольких врачей нужной специальности;
- диагностику и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными в Организации 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. 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.

3.3. Пациент обязан:

- соблюдать настоящие Правила;
- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;
- проявлять в общении с сотрудниками и другими Пациентами Организации такт, уважение и доброжелательность;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других Пациентов и сотрудников Организации;
- посещать медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (входить в Организацию в бахилах, верхнюю одежду оставлять в холле);
- 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 Организации. При причинении ущерба имуществу Организации виновное лицо обязано по требованию Организации возместить либо стоимость ремонта поврежденного имущества, включая стоимость запасных частей, либо стоимость поврежденного имущества с учетом амортизационного износа;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Организации.

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

- находиться в служебных помещениях Организации без разрешения администрации;
- самостоятельно включать и регулировать любое инженерно-техническое оборудование
- курить в помещении Организации;
- 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 Организации в верхней одежде и грязной обуви;
- оставлять без присмотра личные вещи;

- являться на прием к специалистам в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении. В случае если отсутствует риск жизни и здоровья, такие Пациенты удаляются из помещения Организации сотрудниками правоохранительных органов;
- пользоваться в кабинете специалиста мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры);
- проводить фото и видеосъемку в помещении Организации;
- посещать Организацию с животными.

4. Порядок оказания медицинских услуг

4.1. После оформления медицинской карты и подписания договора на оказание платных медицинских услуг, Пациент проходит на прием к специалисту в назначенное ему время. На приеме Пациент должен сообщить лечащему врачу всю информацию, необходимую для осуществления лечения о своем здоровье, в полном объеме и достоверно ответить на вопросы специалиста.

4.2. Для проведения медицинского осмотра Пациенту необходимо подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство. В случае отказа от медицинского вмешательства Пациент самостоятельно несет ответственность и риск наступления негативных последствий.

4.3 По результатам осмотра Пациенту выдается заключение с указанием диагноза и рекомендованным планом лечения.

4.4. В случае нарушения Пациентом установленного лечения либо отступления от него, он самостоятельно несет всю ответственность и риск наступления негативных последствий.

4.5. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете специалиста во время приема оговаривается непосредственно со специалистом до начала приема.

4.6. В случае возникновения конфликтных ситуаций Пациент (законный представитель Пациента) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу Организации, либо к администратору, либо оставить письменную жалобу в "Книге жалоб и предложений", находящуюся у администратора.

4.7. 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.

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.

4.8. Вся медицинская документация (медицинская амбулаторная карта пациента, история болезни, договор и пр.) является собственностью ООО «Панакея» и хранится в соответствии с законодательством РФ.

4.9. Копии медицинских документов, справки о получении услуг и выписки из медицинских амбулаторных карт представляются Пациенту лично или его законному представителю при предоставлении подтверждающих документов в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения запроса (лично или по телефону).

5. Правила оплаты

5.1. Пациент оплачивает полную стоимость услуг за оказанные услуги после каждого приема согласно действующему на момент оплаты прейскуранту.

5.2. Оплата услуг производится либо наличными денежными средствами или через терминал в кассу Организации. Расчеты наличными денежными средствами с персоналом Организации строго запрещены.

6. Ответственность за нарушение Правил

6.1. Пациент несет ответственность за риск наступления неблагоприятных последствий из 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.

6.2. В случае нарушения Пациентом и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники Организации 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.

6.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам и посетителям Организации, причинение вреда деловой репутации и материального ущерба Организации, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.