



Утверждено:
Директор ООО «Медицина плюс»
/С.Д. Поромошкина

ПРАВИЛА
внутреннего распорядка для пациентов
общества с ограниченной ответственностью
«Медицина плюс»

г. Магнитогорск

Оглавление

1. Общие положения
2. Права и обязанности потребителей услуг (пациентов).
3. Условия предоставления медицинских услуг потребителям (пациентам)
4. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента
5. Порядок выдачи справок и медицинских заключений
6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между медицинским центром и пациентом (законным представителем).
7. Особенности внутреннего распорядка учреждения при оказании амбулаторно-поликлинической медицинской помощи.
8. Время работы ООО «Медицина плюс» и его должностных лиц
9. Прочие условия

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым документом, разработаны в соответствии с федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», иными нормативными актами (далее – Правила) Общества с ограниченной ответственностью «Медицина плюс» (далее – ООО «Медицина плюс»).

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 путем изучения их на специальном информационном стенде / в общедоступной папке на официальном сайте медицинского центра.

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, проведение лечебно-профилактических и санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий надлежащего объема и качества в ООО «Медицина плюс».

2. Права и обязанности потребителей услуг (пациентов)

в ООО «Медицина плюс»

2.1. При обращении за медицинской помощью в медицинский центр и его обособленные подразделения пациент имеет право на следующее:

- 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;

2.2. При обращении за медицинской помощью в медицинский центр и его обособленные подразделения 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 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;
- бережно относиться к имуществу медицинского центра и других пациентов.

2.3. В помещениях медицинского центра и его обособленных подразделениях 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 МЦ 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 (Главным врачом) учреждения;
- пользование служебными телефонами организации;

- разговоры по личному телефону, доставляющие неудобства другим пациентам и мешающие проведению приема или медицинских манипуляций.

3. Условия предоставления медицинских услуг потребителям (пациентам)

3.1. Прием пациента специалистом осуществляется:

- по предварительной записи (исключение: услуги лаборатории), либо в момент обращения пациента в медицинский центр при наличии свободного (не зарезервированного) времени приема у специалиста;
- при наличии заключенного договора между пациентом и медицинским центром.

3.2. Договор на осуществление услуг между пациентом и медицинским центром заключается при предъявлении пациентом документа, удостоверяющего личность, на основании 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», ст.13, ч. 1-2, а также Положением о паспорте гражданина Российской Федерации, утвержденного Постановлением Правительства № 828 от 08.07.1997г.

3.2.1. В МЦ «Dr.Life» 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 КТ, МРТ.

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

- паспорт законного представителя пациента;
- свидетельство о рождении ребенка;
- с 14 лет - паспорт несовершеннолетнего пациента;
- нотариальная доверенность/ нотариальное согласие родственнику/представителю.

3.3.1. Законными представителями несовершеннолетнего являются:

- родители (мать и/или отец);
- усыновители;

- опекуны или попечители на основании постановления об установлении опеки либо попечительства;
- иные лица на основании нотариально удостоверенной доверенности (согласия), выданной одним из родителей либо опекуном (попечителем).

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;
- нотариальная доверенность/ нотариальное согласие родственнику/ представителю.

3.4.1. Законными представителями недееспособного являются:

- опекуны или попечители на основании постановления об установлении опеки либо попечительства
- иные лица на основании нотариально удостоверенной доверенности (согласия), выданной одним из опекунов (попечителем)

3.5. Для получения услуг по ОМС пациенту необходимы:

- паспорт, гражданина РФ (либо иной документ, удостоверяющий личность);
- страховой медицинский полис обязательного медицинского страхования;
- направление от врача с личной печатью, подписью и печатью ЛПУ;
- с собой необходимо иметь медицинские документы по текущему заболеванию (результаты предыдущих обследований, заключения врачей, амбулаторную карту, выписки из ЛУ и т.п.)
- при направлении на МРТ и КТ дополнительно необходимы направление на исследование из поликлиники по месту прикрепления, подпись и печать заместителя врача по лечебной работе направляющего медицинского учреждения;

3.6. 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).

3.7. 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 «Медицина плюс» 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.

5.3. Оригинал медицинской карты по запросу правоохранительных органов может быть выдан самому пациенту при наличии документа, удостоверяющего личность, либо другому лицу при предъявлении нотариально заверенной доверенности и документа, удостоверяющего личность получателя, по решению главного врача медицинского центра под расписку.

5.4. В порядке, установленном законодательством Российской Федерации, застрахованным пациентам на случай временной нетрудоспособности выдается листок нетрудоспособности. Другим категориям граждан выдаются надлежаще оформленные справки установленной формы.

5.5. При заболеваниях, профессиональных заболеваниях (травмах, в том числе полученных вследствие несчастного случая на производстве), когда лечение осуществляется в амбулаторно-поликлинических условиях, листок нетрудоспособности выдается в день установления временной нетрудоспособности на весь период временной нетрудоспособности, включая нерабочие праздничные и выходные дни.

5.6. Не допускается выдача и продление листка нетрудоспособности за прошедшие дни, когда гражданин не был освидетельствован медицинским работником.

5.7. Выдача и продление листка нетрудоспособности за прошедшее время может осуществляться в исключительных случаях по решению врачебной

комиссии при обращении гражданина в медицинскую организацию или посещении его медицинским работником на дому.

5.8. За нарушение предписанного лечащим врачом режима пациент может быть выписан с соответствующей отметкой в больничном листе.

5.9. Нарушением считается:

- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
- несоблюдение предписанного режима, требований и рекомендаций лечащего врача;
- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- отказ от направления или несвоевременная явка в учреждение медико-социальной экспертизы на ВКК или ВТЭК.

5.10. При утере пациентом листка (справки) нетрудоспособности дубликат может быть выдан на основании заявления пациента при его обращении, либо его представителя с обязательным предоставлением документа, удостоверяющего личность, с разрешения директора (главного врача) или его заместителя. Листок нетрудоспособности, выданный после выписки, выдается за подписью председателя врачебной комиссии.

6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

между медицинским центром 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 заведующим отделением, перепоручив 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 (главному врачу) медицинского центра,
- а также по всем открытым каналам взаимодействия (Книга отзывов и предложений, корпоративная почта).

6.4. Порядок работы с обратной связью от пациентов регламентирован Положением о порядке рассмотрения обращения граждан, утвержденный Директором ООО «Медицина плюс» от 25 февраля 2015г., который включает в себя описание процесса работы с обращениями пациентов, каналы получения информации от пациентов, сроки рассмотрения обращений пациентов.

6.4.1. Установленный процесс работы с обращениями пациентов:

- Прием сообщения.
- Регистрация обращения в Реестре обратной связи.
- Назначение ответственного за разбор обращения.
- Первичный контакт с пациентом (отзыв принят, благодарность, извинения, вопросы).
- Служебное расследование и вторичный контакт с пациентом (при необходимости.)
- Врачебная комиссия (при необходимости).
- Решения относительно сотрудника, пациента и компании
- Восстановление лояльности пациента.

6.4.2. В МЦ «Dr.Life» открыты следующие каналы получения информации от пациентов:

- 1) Книга отзывов и предложений
- 2) Письмо по эл.почте (solokhina@drlife-mc.ru);
- 3) Письменное обращение (претензия) на имя директора в свободной форме.

Претензия должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства, номера телефона. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.

6.4.3. Сроки рассмотрения обращений клиентов

6.4.3.1. Срок первичного реагирования на отзыв – максимально быстро при получении сообщения, но не более трех календарных дней.

6.4.3.2. Последующие требования к срокам ответов (в соответствии Законом «О защите прав потребителей»):

— 2 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 10 дней по закону). Администрация должна подготовить ответ о принятых мерах и связаться с клиентом (если отзыв письменный и указан адрес – направить по почте);

— до 15 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 соответствующее подразделение медицинского центра.

7.2. В амбулаторно-поликлинических подразделениях пациентам в соответствии с договором оказывается первичная медико-санитарная и специализированная помощь непосредственно в учреждении.

7.3. При необходимости оказания амбулаторно-поликлинической помощи пациент обращается в центр приема звонков (8-3519-54-00-54) или на

рецепцию обособленного подразделения, обеспечивающего регистрацию пациентов на прием к врачу. Предварительная запись на прием к врачу осуществляется при непосредственном обращении пациента или по телефону.

7.4. Информацию о времени приема врачей всех специальностей с указанием часов, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения директором (главным врачом) медицинского центра и его заместителями, пациент может получить в центре приема звонков (8-3519-54-00-54) или на рецепции в устной форме и наглядно — на информационных стендах, расположенных в помещениях медицинского центра, а также в открытых источниках информации: в сети интернет и на официальном сайте медицинского центра drlife-mc.ru.

7.5. Для удобства пациенту по желанию выдается «Талон приема» к врачу установленной формы с указанием:

- ФИО и года рождения пациента,
- ФИО, специализации и категории врача,
- даты услуги;
- адрес медицинского центра, где назначен прием;
- времени начала приема.

7.6. При амбулаторном лечении (обследовании) пациент, в том числе, обязан: являться на прием к врачу в назначенные дни и часы; соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом.

7.7. При опоздании пациента на прием к врачу или на проведение лечебной процедуры более чем на 15 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).

7.8. При затянувшемся течении основного заболевания, врач имеет право организовать консилиум; направить на врачебную комиссию.

7.9. При показаниях врач выписывает пациенту направление в стационар.

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

7.11. Администрация медицинского центра не несет ответственность за ценные вещи, документы, деньги, банковские карты, телефоны, оставленные потребителями услуг (Пациентами) в гардеробе и иных помещениях медицинского центра.

8. Время работы ООО «Медицина плюс» и его должностных лиц

8.1. Время работы ООО «Медицина плюс» и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка организации с

учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

8.2. Режим работы ООО «Медицина плюс» и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

8.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала ООО «Медицина плюс» (график работы - сменности) устанавливаются руководителем организации в соответствии с должностными инструкциями персонала организации.

8.4. График и режим работы ООО «Медицина плюс» утверждаются директором, исходя из производственной необходимости и полноты обеспеченности кадрами.

8.5. Информация о времени работы ООО «Медицина плюс», его должностных лиц, врачей-специалистов находится на сайте, информационных стендах и в регистратуре ООО «Медицина плюс».

9. Прочие условия

9.1. ООО «Медицина плюс» не несет ответственность:

- за технические неудобства, вызванные проведением городскими властями сезонных профилактических и ремонтно-строительных работ.
- за вред здоровью и/или имуществу, причиненный противоправными действиями третьих лиц.

9.2. В случае нарушения настоящих Правил, пациенты и иные посетителя несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством