

«Утверждаю»
Директор ООО МДЦ «ФУДЗИ»
Гл. вр. Цветкова И.В.
«08» января 2018 г.

Правила внутреннего распорядка ООО «ФУДЗИ» для пациентов

I. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка ООО «ФУДЗИ» для пациентов (далее по тексту - «Правила») являются локальным актом ООО «ФУДЗИ», регламентирующим в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, права, обязанности и правила поведения Пациента во время посещения в ООО «ФУДЗИ» (далее по тексту «Медицинская организация»), а также иные правоотношения, возникающие между Пациентом (его представителем) и Медицинской организацией.

1.2. Настоящие правила разработаны в целях реализации предусмотренных законодательством РФ прав Пациента, создания наиболее благоприятных возможностей для оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества и обязательны для Пациентов и сотрудников ООО «ФУДЗИ», а также иных лиц, обратившихся в Медицинскую организацию.

1.3. Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения Пациента в ООО «ФУДЗИ»;
- права и обязанности Пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Медицинской организацией и Пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья;

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде Медицинской организации в доступном для пациентов месте, а также на сайте ООО «ФУДЗИ».

II. Порядок обращения Пациентов в медицинский центр

2.1. ООО «ФУДЗИ» оказывает медицинскую помощь согласно видам услуг, указанных в лицензии на медицинскую деятельность. Возможно оказание помощи на дому врачом-оториноларингологом по предварительной записи в регистратуре.

2.2. Для лиц с ограниченными возможностями предусмотрено оказание консультативной помощи на дому, включая такие методы диагностики, как ЭКГ, УЗИ, ЭЭГ, спирография (по предварительной записи в регистратуре).

2.3. Скорая медицинская помощь при состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни и здоровью гражданина), оказывается службой скорой медицинской помощи (по телефону 03) или в травмпункте.

2.4. Приём детей с высокой температурой, высыпаниями и другими инфекционными проявлениями проводится в детской поликлинике по месту прикрепления полиса ОМС.

2.5. Оказание медицинских услуг осуществляется на основании договора на оказание платных медицинских услуг ООО «ФУДЗИ».

2.6. Оказание медицинских услуг производится по предварительной записи. Организация предварительной записи пациентов на приём к врачу осуществляется через регистратуру при непосредственном обращении, либо по телефону регистратуры (4912) 501-911, 252-880. При записи на приём к врачу пациент указывает свою фамилию, имя, отчество, возраст и контактный телефон.

Допускается оказание медицинских услуг Пациентам в порядке живой очереди в случае неявки планового Пациента, либо в периоды отсутствия предварительной записи. Преимущество отдаётся Пациентам, явившимся по предварительной записи.

2.7. За 10-15 минут до назначенного времени посещения врача Пациент должен обратиться в регистратуру для заключения договора на оказание платных медицинских услуг, заполнения всей необходимой документации (анкета пациента добровольного информированного согласия на медицинское вмешательство, согласия на обработку персональных данных), оплаты медицинских услуг. Медицинские услуги предоставляются по предоплате согласно прейскуранту.

В указанное время Пациент должен явиться на приём в кабинет врача для получения медицинской услуги.

В случае опоздания Пациента на пятнадцать минут и более Пациент может быть принят по согласию врача в конце его рабочего дня или в освободившийся интервал времени между приёмами других пациентов. Приём у кардиолога, невролога, гастроэнтеролога, нефролога, логопеда, психолога и др. специалистов, длящийся 30 минут, уменьшается на время опоздания с сохранением оплаты за полный приём.

В случае невозможности явки Пациент обязуется заблаговременно (не менее чем за сутки) уведомить регистратуру ООО «ФУДЗИ» о своей неявке.

2.8. С информацией о перечне и стоимости медицинских услуг, расписании приёма врачей всех специальностей, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на приём к врачу, о времени и месте приёма населения администрацией ООО «ФУДЗИ». Пациент может ознакомиться на информационном стенде в холле Медицинской организации, на сайте ООО «ФУДЗИ» и в регистратуре в устной форме.

2.9. При первичном обращении в Медицинскую организацию на пациента в регистратуре заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся сведения о пациенте:

- фамилия, имя, отчество (полностью);
- пол;
- дата рождения (число, месяц, год);
- адрес регистрации или места жительства;
- контактный телефон.

Медицинская карта пациента является собственностью ООО «ФУДЗИ» и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдаётся, а переносится в кабинет медицинским регистратором. По результатам оказанной медицинской услуги Пациент вправе получить «Консультационное заключение».

III. Права и обязанности пациента.

3.1. При обращении за медицинской помощью в ООО «ФУДЗИ» и её получении пациент имеет право на:

- выбор врача;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации лечащего врача и других лиц, принимающих участие в оказании ему медицинской помощи;
- профилактику, диагностику и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с действующим законодательством;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

3.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- уважительно относиться к врачам и иным сотрудникам ООО «ФУДЗИ», проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность;
- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- выполнить предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать правила внутреннего распорядка ООО «ФУДЗИ» для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать санитарно-противоэпидемический режим (входить в кабинет врача в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- бережно относиться к имуществу Медицинской организации;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских организациях;
- обеспечивать полную и своевременную предоплату медицинских услуг;
- своевременно информировать администратора Медицинской организации об изменении своих персональных данных.

3.3. В период нахождения в ООО «ФУДЗИ» пациенту запрещается:

- иметь при себе предметы и средства, представляющие угрозу для окружающих;
- находиться в служебных помещениях ООО «ФУДЗИ» без разрешения сотрудников клиники;
- шуметь, громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону;
- выносить из помещения Медицинской организации имущество и документы, полученные для ознакомления, без разрешения сотрудников клиники;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов и из папок ООО «ФУДЗИ»;
- размещать в помещении Медицинской организации объявления без разрешения администрации;
- проводить фото- и видеосъемку без предварительного согласования с администрацией ООО «ФУДЗИ»;
- находиться в кабинете врача в верхней одежде и грязной обуви;
- приходить на приём к врачу в алкогольном, наркотическом или ином токсическом опьянении.

3.4. Согласно ст. 70 Федерального Закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний врача или правил внутреннего распорядка лечебно-профилактического учреждения, в случаях некорректного поведения пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, повторного срыва приёма, отказа от предоплаты полной стоимости медицинской услуги.

IV. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между ООО «ФУДЗИ» и Пациентом

4.1. В случае нарушения прав, Пациент (его законный представитель) может обратиться с претензией (жалобой) непосредственно к администрации Медицинской организации.

4.2. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приёма, о чём делается запись в карточке личного приёма гражданина. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

4.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.5. Письменное обращение, поступившее в администрацию, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном действующим законодательством.

4.6. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию клиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

V. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется лично Пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме

лечащим врачом или иными должностными лицами ООО «ФУДЗИ». 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.

5.2. Информация о состоянии здоровья Пациента может быть предоставлена лицам, указанным Пациентом в письменной форме в установленном порядке.

5.3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

5.4. В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством РФ.

5.6. Медицинская карта амбулаторного больного, оформляемая при обращении пациента в ООО «ФУДЗИ», является документацией ООО «ФУДЗИ». Пациент имеет право знакомиться с медицинской картой, отражающей состояние его здоровья в присутствии представителя Медицинской организации и получать консультации по ней у других специалистов. По письменному заявлению Пациента ему предоставляется копия медицинской карты либо выписка из неё, отражающая состояние его здоровья в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента обращения в Медицинскую организацию с указанным заявлением. Передача первичной медицинской документации на руки пациентам не допускается.

Лица, нарушившие данные правила, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.