

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА МНОГОПРОФИЛЬНОЙ КЛИНИКИ «Линия Здоровья»

1. Общие положения

- 1.1 Правила внутреннего распорядка Многопрофильной клиники «Линия Здоровья» (далее - МК) для пациентов являются организационно-правовым документом в соответствии с законодательством РФ в сфере здравоохранения: Федеральный закон от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ». Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Законом РФ от 23.04.2012 № 390н «Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи». Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012г № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».
- 1.2 Внутренний распорядок МК для пациентов – это регламент(порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками МК, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в МК.
- 1.3 Настоящие правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в МК, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.
- 1.4 Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
 - - порядок обращения пациента в МК
 - - права и обязанности пациента
 - - порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента
 - - порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам
 - - график работы МК и его должностных лиц
 - - информацию о платных медицинских услугах
- 1.5 Правила внутреннего распорядка для пациентов находятся в регистратуре и на официальном сайте МК.

2. Порядок обращения пациентов в МК

- 2.1 МК «Линия Здоровья» является медицинским учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь.
При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни и здоровью гражданина) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03 или 112 (с мобильного телефона).
- 2.2 Для получения медицинской помощи пациент должен обратиться в регистратуру МК лично или по телефонам: 8 (4812) 51-03-03.
- 2.3 При записи на прием к врачу пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество, год рождения, телефон (при первичном обращении) и фамилию, имя, отчество и телефон (при повторном обращении).

В указанное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.

При посещении МК «Линия Здоровья» пациенту необходимо иметь при себе паспорт (лицам до 14-и лет – свидетельство о рождении).

При отсутствии у пациента документа, удостоверяющего личность, МК «Линия Здоровья» оставляет за собой право отказать пациенту в обслуживании (кроме неотложных состояний, угрожающих жизни пациента).

В случае опоздания пациента на прием более чем на 10 минут к специалисту МК может не хватить времени для качественной консультации и пациенту будет предложена возможность записаться к данному врачу в другое время. В случае опоздания пациента менее чем на 10 минут прием проведут, но врачебная консультация может быть сокращена на время задержки приема.

МК важен каждый пациент, соблюдение графика приема позволяет обеспечить полноту проводимых приемов в нужном объеме и гарантировать комфорт пациентов, записанных на последующее время.

Убедительно просим вас не опаздывать! Старайтесь приходить в МК за 5-10 минут до времени вашей записи.

В регистратуре при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество(полностью), дата рождения (число, месяц, год), адрес регистрации на основании документов, удостоверяющих личность(паспорт), *серия и номер паспорта* и номер страхового полиса (если пациенту оформляется листок нетрудоспособности).

2.4 Медицинская карта пациента является собственностью МК и хранится в регистратуре.

2.5 Медицинская карта на руки пациенту не выдается. Не разрешается самовольный вынос ее без согласования с руководством МК.

2.6 Информацию о расписании приема врачей всех специальностей пациент может получить у администратора при личном обращении или по телефону, или наглядно с помощью информационного стенда, расположенного в помещении МК.

2.7 Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования пациентов в установленном порядке.

2.8 Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств станции скорой медицинской помощи.

3. Права и обязанности пациентов:

3.1 Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Законом РФ «Основы законодательства РФ об охране здоровья граждан»

3.2 При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лечебно-профилактического учреждения, выбор врача;
- обследование, лечение и нахождение в МК в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;

- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение в установленном порядке с жалобой к должностным лицам МК, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к Главному врачу МК, должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;
- 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 предоставлена информация о состоянии его здоровья;
- в случае длительного ожидания (более 10 минут), когда врач занят с другим пациентом, пациенту должны быть принесены извинения и предоставлено право на приоритетный выбор времени следующей записи и другие льготы, предлагаемые МК.

3.3 Пациент обязан:

- соблюдать режим работы МК;
- *строго соблюдать правила внутреннего распорядка МК;*
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-эпидемиологический режим (верхнюю одежду оставлять в гардеробе; вход на прием к врачу или на процедуру в бахилах);
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличия заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- представлять 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;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность;
- бережно относиться к имуществу МК;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- 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 или правил внутреннего распорядка МК.
- соблюдение условий договора, заключенного с МК.

3.4 На территории МК запрещается:

- приносить в МК и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества; спиртные

напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- находиться в служебных помещениях МК без разрешения;
- пользоваться служебными телефонами и компьютерной техникой МК;
- находиться в грязной одежде с предметами и продуктами, которые могут испачкать Посетителей и работников;
- оставлять без присмотра детей в период нахождения в МК;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- посещать МК с домашними животными, за исключением инвалидов по зрению с собакой-проводником, которую необходимо оставлять у входной группы;
- курить в помещениях МК;
- помещать на стендах объявления без разрешения администрации МК;
- запрещается доступ в здание и служебные помещения МК лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявленных указанных лиц вызываются сотрудники правоохранительных органов.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и МК

- 4.1 Все возникающие споры между пациентом и МК рассматриваются должностными лицами МК в соответствии с требованиями федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»
- 4.2 В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководству МК согласно графику приема граждан или дежурному администратору, или обратиться к администрации МК в письменном виде.
- 4.3 При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема главного врача. 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 приема, о чем делается запись в журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 4.4 Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.
- 4.5 В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 4.6 Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляется обращение и должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
- 4.7 В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
- 4.8 Письменное обращение, поступившее руководству МК, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.
- 4.9 Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию МК, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

- 5.1 Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или руководством МК. 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. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил письменно сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.
- 5.2 В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю. На основании подтверждающих документов об установлении опеки.
- 5.3 В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья - об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.
- 5.4 Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

- 6.1 Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития РФ.
- 6.2 Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у – для учащихся). Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача или продление листка нетрудоспособности осуществляется врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений, сотрудников органов внутренних дел для освобождения их от учебы, работы выдается справка установленной формы.
- 6.3 За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым было предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.
- 6.4 Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца.
- 6.5 Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов.

7. График работы МЦ и его должностных лиц

- 7.1 График работы МЦ и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего распорядка МЦ с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом РФ.
- 7.2 Медицинский центр работает с понедельника по пятницу с 8-00 до 20-00, суббота с 8-00 до 20-00, воскресенье 09-00-19-00.
- 7.3 Прием пациентов главным врачом или его заместителем осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре у администратора и по телефонам: 8 (4812) 51-03-03.
- 7.4 Режим работы МК утверждается главным врачом.

8. Информация о перечне платных медицинских услуг и порядок их оказания

- 8.1 Платные медицинские услуги оказываются гражданам в соответствии с действующим законодательством РФ.
- 8.2 Право оказания платных медицинских услуг предусмотрено Уставом учреждения.
- 8.3 Пациенты вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.
- 8.4 Отношения между МК и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.
- 8.5 В случае нарушения пациентом или его законным представителем настоящих Правил, МК оставляет за собой право отказать пациентам и их законным представителям в приеме и заключении договора на оказание услуг, а если он заключен – в одностороннем порядке отказаться от его исполнения при отсутствии необходимости оказания пациенту экстренной медицинской помощи (ст. 782 ГК РФ, ст. 11 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан»).

Главный врач МК «Линия Здоровья»
О.Е.

Минакова