

«Утверждаю»
Генеральный директор
ООО «Центр хирургии»

А.В. Травкина

«11» января 2021 года



Правила внутреннего распорядка обслуживания пациентов в ООО «ЦЕНТР ХИРУРГИИ»

Настоящие Правила разработаны для наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества и в целях реализации прав пациента, предусмотренных законом. Правила обязательны для сотрудников, пациентов и иных лиц, обратившихся в медицинскую организацию.

Порядок обращения пациентов в медицинскую организацию.

Медицинская организация оказывает медицинскую помощь в условиях дневного и круглосуточного стационара всем желающим физическим лицам на основании договоров возмездного оказания медицинских услуг.

Медицинская организация не является участником Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

Медицинская организация не имеет прикрепленное население.

В медицинской организации прием всех специалистов осуществляется по предварительной записи по телефону 8(831)422-30-80 или при обращении в регистратуру к администратору. При наличии свободного времени у специалиста возможен прием без предварительной записи.

Дата и время записи пациента на прием к врачу определяются с учетом графика работы врача и пожелания пациента.

При обращении в медицинскую организацию пациент обязан предъявить паспорт или иной документ, удостоверяющий личность. При оказании медицинских услуг несовершеннолетним (дети до 15 лет и наркозависимые до 16 лет) — обязательно сопровождение пациента одним из родителей с предъявлением его паспорта и свидетельства о рождении ребенка. Родственники и третьи лица при сопровождении на прием несовершеннолетнего должны иметь доверенность от родителей или законных представителей, заверенную нотариально или администратором медицинской организации.

При анонимном обращении (без предъявления документов) получение медицинской помощи возможно только в объеме консультации (приема специалиста).

При первичном обращении:

- на пациента заводится медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях и другие виды первичной медицинской документации, предусмотренные законодательством

Медицинская карта (документация) является собственностью медицинской организации. В случае необходимости, на основании письменного заявления пациента на имя руководителя медицинской организации выдается копия медицинской документации или выписка из нее.

- оформляется информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство по утвержденной форме (*согласно требований ст. 20 федерального закона № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;*)

- оформляется договор на оказание медицинских услуг по утвержденной форме (*согласно требований Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006*)
- оформляется согласие пациента на обработку персональных данных (*согласно требований Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных»*).

Оформление вышеуказанных документов является основанием для оказания медицинских услуг пациентам.

При обращении за проведением лабораторно-диагностических исследований пациент должен предъявить направление (назначение) лечащего врача. Ответственность за правильность выбранного исследования в случае отсутствия направления (назначения) несет пациент.

Прием специалистов осуществляется строго по записи, но из-за сложности или тяжести заболевания иногда время приема может быть увеличено на 5-10 мин.

На каждого пациента отведено определенное время приема согласно записи. Опоздание и задержка приема могут снизить качество оказываемой услуги и привести к задержке приема следующего пациента.

В случае опоздания пациента врач оставляет за собой право перенести прием, если у него нет возможности продлить его без нарушения интересов последующих пациентов.

В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств администратор предупреждает об этом пациента незамедлительно с момента, как стало известно об этом.

Запись на оперативное лечение производится только после консультации оперирующего врача, даже при наличии направления из другой медицинской организации.

Вид анестезиологического пособия при операции определяет врач анестезиолог-реаниматолог после первичного осмотра пациента, который, при необходимости, проводится до даты предполагаемой операции.

Врач вправе отказать пациенту в проведении плановой операции, если риск здоровью пациента превышает пользу хирургического лечения.

Информацию о:

- перечне медицинских услуг,
- стоимости медицинских услуг,
- времени приёма врачей всех специальностей,
- о подготовке к лабораторным, диагностическим исследованиям,
- о времени и месте приёма пациентов главным врачом

пациент может получить на официальном сайте, по телефону или на стенде «уголок потребителя» в зоне оформления пациентов.

Оформление документации с несовершеннолетними пациентами

Договор и информированное согласие от имени несовершеннолетних, не достигших 15 лет, могут заключать только их родители, усыновители или опекуны (п. 1 ст. 28 ГК РФ). В связи с этим сторонами Договора на оказание платных медицинских услуг являются исполнитель — медицинская организация и заказчик — законный представитель несовершеннолетнего.

Договор с несовершеннолетними гражданами, достигшими 16 летнего возраста заключается при наличии письменного согласия его законных представителей (родители, опекуны, усыновители) на заключение договора оказания платных медицинских услуг.

Порядок оплаты услуг

Все оказываемые медицинские услуги пациенты оплачивают наличным и безналичным способом в день предоставления медицинской услуги на условиях пред-или постоплаты, если иное не согласовано сторонами в договоре. При оплате выдается чек. Стоимость медицинских услуг определяется прейскурантом, действующим на момент оказания медицинских услуг.

При наличии задолженности по оплате Медицинская организация имеет право приостановить дальнейшее оказание услуг до даты погашения задолженности.

При анонимном обращении медицинская помощь оказывается только на условиях полной предоплаты.

Повторный прием врача

Повторным приёмом у взрослых считается очередное посещение врача (кроме кардиолога) не позднее 6 месяцев от последнего визита по одному и тому же заболеванию.

Повторным приёмом у кардиолога считается очередное посещение врача не позднее 2 месяцев от последнего визита.

Повторным приёмом для детей, считается очередное посещение врача не позднее 2 месяцев от последнего визита по одному и тому же заболеванию.

Пациенты, застрахованные по системе ДМС

Прием пациентов, застрахованных по системе ДМС, осуществляется при наличии паспорта, гарантийного письма или списков прямого прикрепления к медицинской организации. При отсутствии данных документов медицинская организация вправе предложить пациенту оплатить медицинскую услугу личными средствами.

Для обслуживания в медицинской организации застрахованные по системе ДМС обязаны подписать договор, согласие на обработку персональных данных и информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство.

Медицинские услуги пациенту, застрахованному по системе ДМС, оказываются на основании условий программы ДМС при наступлении страхового случая или по списку согласованных услуг страховой компанией. Наличие страхового полиса не является гарантией предоставления медицинских услуг по желанию застрахованного лица при отсутствии страхового случая или сверх утвержденного объема услуг страховой компанией.

При нарушении режима и рекомендаций врача, медицинская организация вправе приостановить лечение застрахованного лица по программе ДМС или предложить оплатить услуги за личные средства.

Предварительное оповещение пациентов

Служба Call-центра медицинской организации осуществляет предварительное оповещение пациентов о предстоящем посещении медицинской организации с целью оптимизации записи на прием и в случае изменения в расписании работы специалистов. Медицинская организация не несет ответственности за невозможность предупредить пациента об изменениях в приеме из-за выключенного телефона, из-за неверно указанного номера телефона, или в случае, если пациент не отвечает на звонок.

Если пациент не может явиться на прием в назначенное время, ему следует заранее, не менее чем за 2 часа до приема предупредить оператора call-центра по телефонам медицинской организации.

Подготовка к исследованиям

Правила подготовки к исследованиям пациенту сообщает администратор при записи или пациент может самостоятельно ознакомиться с ними на сайте. Медицинская организация не несет ответственности за ненадлежащую подготовку пациента к исследованиям.

Готовность результатов исследований

Сроки готовности результатов исследований уточняются у администратора или у операторов контактного центра. Ввиду наличия широкого спектра лабораторных исследований и существенных особенностей в исполнении части из них, медицинская организация оставляет за собой право увеличения сроков их проведения.

Выдача результатов лабораторных исследований осуществляется по предъявлении паспорта и чека об оплате, а при проведении лабораторных исследований в рамках ДМС по предъявлении паспорта. Пациент имеет право доверить получение результатов анализов третьим лицам на основании доверенности заверенной в установленном порядке.

Результаты лабораторных исследований при наличии письменного заявления пациента и согласия на обработку персональных данных могут быть отправлены на электронную почту пациента, указанную в заявлении. Медицинская организация не несет ответственности за невозможность отправки пациенту результатов анализов из-за неверно или неразборчиво указанного адреса электронной почты.

Также по желанию пациента результаты лабораторных исследований могут быть просмотрены в личном кабинете пациента на сайте медицинской организации или в мобильном приложении при условии полной регистрации и получения верификационного кода у администраторов медицинской организации. За временные технические сбои в работе мобильного приложения и личного кабинета на стороне подрядчиков медицинская организация ответственности не несёт.

Не подлежат просмотру в личном кабинете и отправке на электронную почту результаты гистологического и цитологического исследований, а также результаты исследований на социально значимые инфекции (гепатиты, ВИЧ, сифилис).

Правила поведения и санитарно-эпидемиологический режим

Пациенты и посетители обязаны строго соблюдать действующий на момент получения услуги санитарно-эпидемиологический режим при посещении медицинской организации.

В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей, запрещается:

- находиться вне пределов гардероба медицинской организации в верхней одежде (пальто, куртка, шуба и т.д.);
- находиться в помещениях медицинской организации без бахил;
- находиться в служебных помещениях медицинской организации
- проносить в помещения медицинской организации 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;
- иметь при себе крупногабаритные предметы;
- проносить в помещение медицинской организации животных;
- курить, распивать алкогольные напитки, в помещениях медицинской организации и прилегающей к ней территории;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять детей в возрасте до 14 лет без присмотра;
- употреблять пищу в коридорах, врачебных кабинетах и других помещениях;
- использовать ненормативную лексику;
- использовать мобильный телефон в кабинетах медицинской организации;
- осуществлять фото, видео и аудио запись в помещениях медицинской организации без согласия администрации и медицинских сотрудников организаций;
- выполнять в помещениях медицинской организации функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях медицинской организации в иных коммерческих целях;

- запрещается доступ в помещения медицинской организации лицам с запахом алкоголя, с неадекватным и агрессивным поведением, лицам, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям.
- в условиях распространения COVID-19 запрещено нахождение в стационаре родственников пациентов или иных сопровождающих лиц
- в целях обеспечения пожарной безопасности запрещено использование принесенных с собой электроприборов в палатах стационара.

В помещениях медицинской организации необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся в холле у лифта. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено.

Нхождение в кабинете сопровождающих, кроме законных представителей пациента лиц, допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний.

При некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев).

Сотрудник медицинской организации имеет право удалить пациента из помещения организации в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

Ответственность пациента

При нахождении в медицинской организации пациент, представитель пациента, сопровождающие пациента лица обязаны соблюдать настоящие Правила внутреннего распорядка, правила санитарно-противоэпидемического режима и санитарно-гигиенические нормы.

Медицинская организация вправе поставить вопрос о расторжении договора оказания медицинских услуг, если это было обусловлено нарушением пациентом Правил внутреннего распорядка.

Пациент несёт ответственность за несоблюдение назначенного режима лечения, т.к. это влечет снижение качества оказания медицинской помощи и может негативно сказаться на здоровье пациента в будущем.

Сотрудники медицинской организации отставляют за собой право в случае нарушения настоящих Правил, нарушения общественного порядка, а также при поступлении угроз в сторону сотрудников и/или других пациентов, обращаться в правоохранительные органы.

В случае причинения морального вреда сотрудникам медицинской организации, причинения вреда деловой репутации, а также в случае причинения материального вреда, пациент, представитель пациента, сопровождающие пациента лица, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

Порядок разрешения конфликтных ситуаций

В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться к администрации устно (по телефону или на личном приеме) или в письменной форме.

Письменная форма обращения пациента обязательна при наличии у пациента претензий следующего характера:

- требования о возврате уплаченных денежных средств;
- требования о компенсации морального вреда и причиненных убытков.

При поступлении от пациента устных претензий не связанных с качеством медицинских услуг, данные претензии разрешаются в переговорном порядке администратором медицинской организации с привлечением, в случае необходимости, иных компетентных в данной ситуации специалистов или должностных лиц.

Пациент в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование организации, в которую направляет письменное обращение, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, контактный телефон, излагает суть жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Письменное обращение рассматривается в течение 10 дней со дня его поступления. Ответ на письменное обращение направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении, либо, по просьбе пациента, вручается ему лично с отметкой о вручении на экземпляре медицинской организации.