



СЕМЕЙНЫЙ ДОКТОР

Медицинский центр

Утверждено:

Главный врач ООО «МЦ «Семейный доктор»

_____ Л.А. Казанцева

ПРАВИЛА

поведения для пациентов
общества с ограниченной ответственностью
«МЦ «Семейный доктор»

г. Магнитогорск

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Правила поведения 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 «МЦ «Семейный доктор» (далее – ООО «МЦ «Семейный доктор»).

Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ООО «МЦ «Семейный доктор», разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

2. Правила поведения для пациентов ООО «МЦ «Семейный доктор» включают:

порядок обращения пациента в ООО «МЦ «Семейный доктор»;

права и обязанности пациента, а также иных посетителей;

порядок разрешения конфликтных ситуаций между ООО «МЦ «Семейный доктор» и пациентом;

порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

порядок выдачи справок, листков нетрудоспособности, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

график работы ООО «МЦ «Семейный доктор» и ее должностных лиц;

другие сведения, имеющие существенное значение для реализации прав пациента (с учетом специфики организации, в которой пациент получает консультативную, диагностическую или лечебную помощь).

3. Правила поведения для пациентов ООО «МЦ «Семейный доктор» обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в данной организации, а также иных посетителей. С правилами внутреннего распорядка пациенты знакомятся при заключении договора оказания платных медицинских услуг, с подписью пациента или законного представителя в договоре.

4. Правила поведения для пациентов ООО «МЦ «Семейный доктор» находятся в доступном для ознакомления с ними месте в холле «Уголок Потребителя».

II. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В ООО ООО «МЦ «СЕМЕЙНЫЙ ДОКТОР»

1. Оказание медицинских услуг в ООО «МЦ «Семейный доктор» осуществляется на основании публичного договора.

2. Медицинская помощь в ООО «МЦ «Семейный доктор» осуществляется на основании предварительной записи. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачу осуществляется, как при их непосредственном обращении, так и по телефону: 58-11-11, 58-14-00.

Возможно оказание медицинских услуг Пациентам в порядке «живой» очереди в случае неявки планового пациента, либо в периоды отсутствия предварительной записи. Преимущество отдается пациентам, явившимся по предварительной записи.

В случае невозможности явки Пациент уведомляет заблаговременно ООО «МЦ «Семейный доктор» о своей неявке.

3. Информацию о перечне медицинских услуг, стоимости медицинских услуг, времени приема врачей всех специальностей во все дни недели с указанием часов приема и номеров кабинетов, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема пациентов главным врачом, пациент может получить на сайте, по телефону, в регистратуре в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле ООО «МЦ «Семейный доктор».

4. В регистратуре ООО «МЦ «Семейный доктор» при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие

сведения о пациенте:

- фамилия, имя, отчество (полностью);
- пол;
- дата рождения (число, месяц, год);
- адрес фактического места жительства или адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт, регистрационное свидетельство);
- контактный номер телефона;

Для оформления листка нетрудоспособности место работы;

Оформляется информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство по утвержденной форме, согласие потребителя (заказчика) на обработку персональных данных по утвержденной форме;

Оформляется договор на оказание медицинских услуг по утвержденной форме;

Оформление вышеуказанных документов является основанием для оказания медицинских услуг пациентам;

По окончании оформления данных документов пациенту выдается договор на оказание медицинских услуг по утвержденной форме, в необходимых случаях дополнительное соглашение к договору, при повторном обращении выдается дополнительное соглашение к договору и кассовый чек.

5. Время ожидания врачебного приема не должно превышать 30 минут с момента, назначенного пациенту.

6. Время ожидания врачебного приема и/или иного медицинского вмешательства может быть изменено в связи со сложностью постановки диагноза и/или тяжестью состояния предыдущего пациента, а также в случае, когда врач участвует в оказании экстренной либо неотложной медицинской помощи другому пациенту. Об оказании экстренной либо неотложной медицинской помощи и об изменении времени ожидания врач обязан уведомить очередных пациентов.

7. В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться в администрацию ООО «МЦ «Семейный доктор» согласно разделу IV настоящего положения, графику приема должностными лицами ООО «МЦ «Семейный доктор» граждан.

III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА И ПОСЕТИТЕЛЕЙ ООО «МЦ «СЕМЕЙНЫЙ ДОКТОР»

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

- выбор врача;
- профилактику, диагностику, лечение, в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи.

2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

- 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;
- выполнять медицинские предписания;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать правила поведения для пациентов и бережно относиться к имуществу организации.

3. На территории всех подразделений ООО «МЦ «Семейный доктор» запрещено курение.

4. Пациенты и другие посетители ООО «МЦ «Семейный доктор» не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей ООО «МЦ «Семейный доктор». Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме является административным правонарушением.

5. Соблюдать санитарно-гигиенические нормы: вход в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе.

6. Пациентам и другим посетителям ООО «МЦ «Семейный доктор» в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно – эпидемиологических правил запрещено:

- распивать спиртные напитки;
- входить в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- самовольно проникать в служебные помещения;
- приносить легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легкобьющиеся предметы, животных, а также крупногабаритные предметы;
- пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами;
- осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц;
- находится в служебных помещениях;
- оставлять без присмотра малолетних детей;
- производить фото- и киносъёмку, звуко- и видеозапись без разрешения администрации;
- изымать какие-либо документы со стендов и информационных папок.

7. В целях реализации мер по профилактике и снижению рисков распространения коронавирусной инфекции COVID-19 пациентами должен соблюдаться обязательный масочный режим и социальное дистанцирование до официальной отмены данных ограничительных мероприятий.

IV. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ООО «МЦ «СЕМЕЙНЫЙ ДОКТОР» И ПАЦИЕНТОМ

1. К числу наиболее типичных конфликтных ситуаций в сфере медицинской помощи относятся:

- оказание пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических и реабилитационных мероприятий);
- нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.

2. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с

устной жалобой непосредственно к главному врачу, либо пациент имеет право обратиться с претензией в письменной форме.

3. 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 прилагаются подтверждающие документы.

4. Ответ пациенту на претензию предоставляется в письменном виде в течение 10 дней с момента подачи претензии. В исключительных случаях срок рассмотрения претензии может быть продлен, о чем пациент уведомляется дополнительно.

5. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в орган государственной власти, осуществляющие контроль за деятельностью организаций здравоохранения, или суд в порядке, установленном действующим законодательством.

V. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами ООО «МЦ «Семейный доктор». 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.

2. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент в письменной форме дал разрешение о предоставлении таковых членам его семьи.

3. С письменного согласия пациента или его законного представителя допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения пациента, проведения научных исследований, их опубликования в научных изданиях, использования в учебном процессе и в иных целях.

4. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

6. Медицинская документация, оформляемая при обращении пациента в ООО «МЦ «Семейный доктор» является собственностью общества. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в специально отведенном для этого месте в присутствии представителя ООО «МЦ «Семейный доктор», получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья. Выдача копий и ознакомление организовывается на основании письменного заявления, согласованного главным врачом.

7. Не допускается передача первичной медицинской документации на руки пациентам.

VI. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ЛИСТКОВ НЕТРУДОСПОСОБНОСТИ, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации осуществляется в соответствии с действующим

законодательством.

2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность больного, является установленной формы листок нетрудоспособности.
3. Листки нетрудоспособности выдаются лечащим врачом и врачебной комиссией (далее - ВК) в установленном порядке при предъявлении документа, удостоверяющего личность пациента.
4. Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы.
5. При заболеваниях (травмах) листок нетрудоспособности выдается в день установления нетрудоспособности, включая выходные и праздничные дни. Не допускается его выдача за прошедшие дни. Выдача и продление листка нетрудоспособности за прошедшее время осуществляется по решению врачебной комиссии.
6. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.
7. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) медицинские работники, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.
8. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца.

VII. ВРЕМЯ РАБОТЫ ООО «МЦ «СЕМЕЙНЫЙ ДОКТОР» И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

1. Время работы ООО «МЦ «Семейный доктор» и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка организации с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.
2. Режим работы ООО «МЦ «Семейный доктор» 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.
3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала ООО «МЦ «Семейный доктор» (график работы - сменности) устанавливаются руководителем организации в соответствии с должностными инструкциями персонала организации.
4. График и режим работы ООО «МЦ «Семейный доктор» утверждаются директором, исходя из производственной необходимости и полноты обеспеченности кадрами.
5. Информация о времени работы ООО «МЦ «Семейный доктор», его должностных лиц, врачей-специалистов находится на сайте, информационных стендах и в регистратуре ООО «МЦ «Семейный доктор».

VIII. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ.

1. ООО «МЦ «Семейный доктор» 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.
2. В случае нарушения настоящих Правил, пациенты и иные посетителя несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством.