



Проходцова Т.Н.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

В соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным Законом Российской Федерации от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 №736 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации 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» и иными нормативными правовыми актами, регламентирующими вопросы оказания медицинской помощи в Российской Федерации

приказываю:

1. Утвердить правила внутреннего распорядка для пациентов МКЦ
2. Контроль за исполнением оставляю за собой

Главный врач МКЦ
Проходцова Т.Н.



ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ МКЦ

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом для лиц, обратившихся за получением платных медицинских услуг в МКЦ «Доктор Профи» (далее Учреждение), и определяют нормы поведения посетителей и пациентов в помещениях Учреждения.

1.2. Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным Законом Российской Федерации от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 №736 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации 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» и иными нормативными правовыми актами, регламентирующими вопросы оказания медицинской помощи в Российской Федерации.

1.3. Правила призваны обеспечить реализацию прав пациентов, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации. Создать наиболее благоприятные условия и возможность оказания пациенту качественных медицинских услуг своевременно и в полном объеме, что является основным принципом работы Учреждения.

1.4. Правила включают:

- порядок обращения в Учреждение,
- права и обязанности пациента, а также иных посетителей Учреждения,
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Учреждением и пациентом, а также иными посетителями Учреждения,
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, листков нетрудоспособности, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы Учреждения и ее должностных лиц.

1.5. Правила находятся в регистратуре МКЦ, а также размещены на официальном сайте Учреждения: <http://doctor-profi.ru>

2. Порядок обращения пациентов в Учреждение

МКЦ является структурным подразделением ФГБОУ ВО «Тамбовский Государственный Университет имени Г.Р. Державина», действующей на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности. Учреждение не участвует в оказании медицинской помощи в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания населению медицинской помощи. Все медицинские услуги являются платными и оказываются в соответствии с Прейскурантом цен на услуги, действующим на дату оказания услуг

2.1. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц),

необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03 (103, или 112).

В случае внезапного ухудшения состояния пациента, возникшего в непосредственной близости от подразделений Учреждения в рабочее время медицинскими работниками будет оказана первая помощь и организован вызов бригады скорой медицинской помощи для транспортировки пациента в государственное учреждение здравоохранения в соответствии с маршрутизацией по профилю заболевания.

2.2. Для записи на консультацию (обследование) (далее - консультацию) при состояниях, не требующих экстренной и неотложной медицинской помощи, пациент или его законный представитель должен обратиться в регистратуру МКЦ или позвонить по телефону 45-25-29. Также, доступна запись в электронном виде через официальный сайт Учреждения (<http://doclor-profi.ru>)

2.3. В день приема пациент или его законный представитель должен заблаговременно (за 10-15 минут до назначенного времени) обратиться в регистратуру для оформления необходимой документации и оплаты услуги.

2.4. При обращении на Прием пациент и его законный представитель обязаны предоставить документ, удостоверяющий личность.

2.5. Возможно оказание медицинских услуг пациентам в порядке живой очереди в случае неявки планового пациента. Преимущество отдается пациентам, явившимся по предварительной записи. В случае опоздания Пациента Учреждение вправе отказаться от оказания медицинской услуги и перенести приём на другое время, согласованное с пациентом. В случае невозможности явки Пациент обязуется уведомить заблаговременно регистратуру Учреждения о своей неявке.

2.6. При первичном или повторном обращении в регистратуру учреждения пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт). В регистратуре Учреждения при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного (форма 025/у), в которую вносятся сведения о пациенте (фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса) В момент оформления амбулаторной карты, между пациентом и Клиникой заключается договор об оказании платных медицинских услуг и информированное добровольное согласие.

2.7. Медицинская карта пациента является собственностью Учреждения и хранится в регистратуре.

2.8. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Учреждения без согласования с руководством. После осуществления приема и назначения лечения, пациенту выдается выписка из амбулаторной карты. Выдача ксерокопий медицинской карты или выписки из амбулаторной медицинской карты пациента осуществляется по предварительному заявлению пациента или его законного представителя, написанного на имя Главного врача Учреждения с обязательным занесением в реестр выданных документов. Срок рассмотрения заявления 1-7 рабочих дней.

2.9. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство, которое оформляется в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 №323-ФЗ.

2.10. Учреждение не осуществляет направление пациентов на плановую госпитализацию.

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

3. Права и обязанности пациентов и посетителей Учреждения:

3.1. В соответствии со статьей 27 Федерального Закона Российской Федерации от 2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.

3.2 Права и обязанности пациентов установлены в соответствие с Федеральным Законом Российской Федерации от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

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

- уважительное и гуманное отношение со стороны работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лечебно-профилактического учреждения, выбор врача;
- получение консультаций врачей-специалистов,
- обследование, лечение и нахождение в учреждении в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения, а также к должностным лицам вышестоящей организации или в суд;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- 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 передана информация о состоянии его здоровья;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами,

допуск к нему посетителей, адвоката, священнослужителя, а также на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, если это не нарушает Правил внутреннего распорядка для пациентов учреждения, санитарно-гигиенических и противоэпидемических требований;

3.4. Пациент обязан:

- соблюдать правила внутреннего распорядка и правила поведения в общественных местах, бережно относиться к имуществу Учреждения;
- соблюдать требования пожарной безопасности,
- соблюдать санитарно-гигиенический режим Учреждения;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи,
- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о

противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях,

- своевременно и точно выполнять медицинские предписания,
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи,
- при отказе от медицинского вмешательства оформлять его документально в соответствии с действующим законодательством

3.5. Во всех помещениях Учреждения запрещается:

- проносить огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества; спиртные напитки иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- нахождение домашних животных, за исключением собак-поводырей, сопровождающих инвалидов по зрению, которых необходимо оставлять у входной группы,
- курить, в том числе курительные смеси (вейпы, кальяны и т.д.);
- помещать объявления без согласования с руководством Учреждения;
- нахождение лиц в состоянии явного алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц Учреждение оставляет за собой право вызвать сотрудников правоохранительных органов.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Учреждением

4.1. Все возникающие споры между пациентом и Учреждением рассматриваются в соответствии с требованиями Федерального Закона от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководству Учреждения согласно графику приема граждан или к дежурному администратору в устном или письменном виде.

4.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема граждан. 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 карточке. В остальных случаях оформляется письменное обращение и 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 либо наименование учреждения, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.7. В случае необходимости в подтверждении своих доходов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.8. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в Учреждение, направляется по почтовому (электронному) 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 главным врачом Учреждения. 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 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 Российской Федерации.

6. Порядок выдачи справок, листов нетрудоспособности, 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 Российской Федерации

6.2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность больного является установленной формы листок нетрудоспособности.

6.3. Листки нетрудоспособности выдаются лечащим врачом и врачебной комиссией (далее - ВК) в установленном порядке при предъявлении документа удостоверяющего личность пациента.

6.4. Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы.

6.5. При заболеваниях (травмах) листок нетрудоспособности выдается в день установления нетрудоспособности, включая выходные и праздничные дни. Не допускается его выдача за прошедшие дни, когда больной не был освидетельствован врачом.

6.6. Гражданам, нуждающимся в лечении в специализированных организациях здравоохранения вне места постоянного жительства, лечащие врачи выдают листок нетрудоспособности с согласия главного врача с последующим направлением в учреждения соответствующего профиля для продолжения лечения.

6.7. В случаях, когда заболевание (травма), ставшее причиной временной нетрудоспособности, явилось следствием наркотического опьянения листок,

нетрудоспособности выдается с соответствующей отметкой в истории болезни (амбулаторной карте) и в листке нетрудоспособности.

6.8. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения от учебы выдается справка установленной формы (095-у).

6.9. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи или средние медицинские работники, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

6.10. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца.

7. График работы Учреждения и его должностных лиц

7.1. График работы Учреждения и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Учреждения с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2 Режим работы Учреждения и его 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.

Прием пациентов населения руководством Учреждения осуществляется в установленные часы приема и.о. Директора Дробышевой В.Г. Вторник 10:00-12:00 Четверг 15:00-17:00 (г. Тамбов, ул. Советская, 181. Корпус №1 телефон: 45-25-19)

Главный врач Проходцова Татьяна Николаевна Понедельник 8:00-9:00 г. Тамбов (ул. Советская. 181. Корпус №1 телефон: 45-25-19).

Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка для пациентов несут ответственность в соответствии с Российским законодательством.