

ПОРЯДОК
обращения пациентов в Общество с ограниченной возможностью
«КЛИНИКА 112» (ООО «КЛИНИКА 112») для оказания платных
медицинских услуг

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Порядок обращения пациентов в Общество с ограниченной ответственностью «КЛИНИКА 112» (далее - ООО «КЛИНИКА 112») для оказания платных медицинских услуг (далее - Порядок) является организационно-правовым документом для пациентов и определяет порядок обращения пациента, права и обязанности пациента, правила поведения пациента в ООО «КЛИНИКА 112», и распространяется на всех пациентов, обращающихся за медицинской помощью.

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 7 февраля 1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012г. №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативными документами ООО «КЛИНИКА 112».

1.3. Настоящий Порядок обязателен для работников ООО «КЛИНИКА 112» и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ООО «КЛИНИКА 112», в целях оказания им платных медицинских услуг и разработан для реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту медицинской помощи надлежащего объёма и качества.

1.4. Порядок включает:

- порядок обращения пациента в ООО «КЛИНИКА 112»;
- права и обязанности пациента;
- порядок госпитализации в дневной стационар и выписки пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между ООО «КЛИНИКА 112» и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, листков нетрудоспособности, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- время работы ООО «КЛИНИКА 112» и его должностных лиц;

- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;
- другие сведения, имеющие существенное значение для реализации прав пациента (с учетом специфики организации, в которой пациент получает консультативную, диагностическую или лечебную помощь).

1.5. Порядок обязателен для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в ООО «КЛИНИКА 112». С Порядком пациенты знакомятся устно, а при прохождении лечения в дневном стационаре - письменно.

1.6. Порядок для пациентов находится в доступном для ознакомления с ним месте - у администратора (в регистратуре) ООО «КЛИНИКА 112» и на соответствующем стенде.

II. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В ООО «КЛИНИКА 112»

2.1. Оказание медицинских услуг в ООО «КЛИНИКА 112» осуществляется на основании договора.

2.2. Медицинская помощь в ООО «КЛИНИКА 112» осуществляется на основании предварительной записи. Организация предварительной записи пациентов на приём к врачу осуществляется администратором в регистратуре, как при их непосредственном обращении, так и по телефону, и через сайт. Возможно 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.

2.3. В случае опоздания пациента ООО «КЛИНИКА 112» вправе отказаться от оказания медицинской услуги и перенести приём на другое время, согласованное с пациентом. В случае невозможности явки, пациент обязуется уведомить заблаговременно администратора регистратуры о своей неявке.

2.4. Медицинская помощь может быть оказана на дому. Заявка о необходимости оказания медицинской помощи на дому передаётся в регистратуру посредством телефонной связи, либо лично пациентом.

2.5. Информацию о перечне медицинских услуг; стоимости медицинских услуг; времени приёма врачей всех специальностей во все рабочие дни, с указанием часов приёма и номеров кабинетов; а также о правилах вызова врача на дом; о порядке предварительной записи на приём к врачам; о времени и месте приёма 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 «КЛИНИКА 112».

2.6. Информацию подготовке к лабораторным, диагностическим исследованиям; времени приёма лабораторных исследований; диагностических исследований пациент может получить в регистратуре лично, по телефонной связи, с помощью информационных стендов, расположенных в холле ООО «КЛИНИКА 112».

2.7. В регистратуре ООО «КЛИНИКА 112» 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 утверждённой форме, согласие потребителя (заказчика) на обработку персональных данных по утверждённой форме.

Оформляется договор на оказание медицинских услуг по утверждённой форме.

Оформление вышеуказанных документов является основанием для оказания платных медицинских услуг пациентам.

2.8. ООО «КЛИНИКА 112» вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в случае хулиганского поведения пациента, поведения пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала объединения, либо имуществу объединения, при невыполнении пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящим положением и договором, если таковое может привести к некачественному выполнению медицинской услуги, в случае отказа врачей-специалистов ООО «КЛИНИКА 112» от оказания медицинской помощи данному пациенту и невозможности предоставления иного врача-специалиста.

2.9. В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться в администрацию ООО «КЛИНИКА 112» согласно разделу V настоящего Порядка по графику приёма должностными лицами ООО «КЛИНИКА 112».

III. ПОРЯДОК ГОСПИТАЛИЗАЦИИ И ВЫПИСКА ПАЦИЕНТА

3.1. В отделение дневного стационара ООО «КЛИНИКА 112» госпитализируются пациенты, нуждающиеся в стационарной специализированной медицинской помощи по направлению врачей ООО «КЛИНИКА 112».

3.2. При поступлении в стационар пациент представляет направление на госпитализацию установленной формы, документ, удостоверяющий личность, выписку из истории болезни, амбулаторной карты (может не предоставляться в случае, если направление было выдано амбулаторно-поликлиническим отделением ООО «КЛИНИКА 112»), данные необходимых исследований.

3.3. При приёме больного в дневной стационар производится тщательный осмотр и устанавливается диагноз.

3.4. При приёме больного медицинская сестра или регистратор вносит паспортные данные в историю болезни и заносит в журнал учёта приёма больных и отказов в госпитализации необходимые сведения о поступившем. Заполняется договор на оказание медицинских услуг в двух экземплярах. Один экземпляр передается пациенту, второй договор — в архив отделения.

3.5. Вопрос о необходимости санитарной обработки решается лечащим врачом. Санитарную обработку больного в установленном порядке проводит младший или средний медицинский персонал отделения.

Больной может пользоваться личным бельём, одеждой и обувью, если это не противоречит санитарно-эпидемическому режиму, по разрешению главного врача.

3.6. При госпитализации больного дежурный персонал отделения обязан проявлять к нему чуткость и внимание, осуществлять транспортировку с учётом тяжести состояния его здоровья и сопровождать пациента в палату.

3.7. Выписка больного производится лечащим врачом по согласованию с главным врачом. Выписка из стационарного отделения разрешается:

- при выздоровлении больного;
- при стойком улучшении, когда по состоянию здоровья больной может без ущерба для здоровья продолжать лечение в амбулаторно-поликлиническом учреждении или домашних условиях;
- при необходимости перевода больного в другую организацию здравоохранения;
- по письменному требованию больного либо его законного представителя до излечения, если выписка не угрожает жизни больного и не опасна для окружающих.

В этом случае выписка может быть проведена только с разрешения главного врача.

3.8. Перед выпиской из дневного стационара в необходимых случаях производится заключительный осмотр больного и в день его выписки из стационара ему выдаётся справка с указанием сроков лечения и диагноза или эпикриз (выписка из истории болезни), листок временной нетрудоспособности. Первый экземпляр эпикриза клеивается в медицинскую карту стационарного больного, второй экземпляр выдаётся на руки пациенту.

3.9. История болезни после выписки пациента из дневного стационара оформляется и сдается на хранение в медицинский архив организации.

3.10. Госпитализация больных в дневной стационар ООО «КЛИНИКА 112» осуществляется в соответствии с порядком, принятым для дневных стационаров.

IV. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

4.1. При обращении за медицинской помощью и её получении пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях 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, причинённого здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получения на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов.

4.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- являться на прием с в согласованное с врачом время;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- уважительно и доброжелательно 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 перенесённых и наследственных заболеваниях для постановки диагноза;
- подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
- выполнять своевременно и неукоснительно все медицинские предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

- при посещении ООО «КЛИНИКА 112» надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать правила поведения для пациентов и бережно относиться к имуществу ООО «КЛИНИКА 112», соблюдать тишину и чистоту в помещениях.

4.2. На территории помещений ООО «КЛИНИКА 112» пациентам запрещается:

- курение, за исключением специально отведенных мест для курения;
- приносить в помещение, в том числе служебные ООО «КЛИНИКА 112» огнестрельное и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу безопасности окружающих;
- проносить в здания и служебные помещения ООО «КЛИНИКА 112», крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях ООО «КЛИНИКА 112» без разрешения Администрации;
- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях ООО «КЛИНИКА 112», не предназначенных для потребления пищи;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения ООО «КЛИНИКА 112» документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории медицинского учреждения объявления без разрешения Администрации;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения Администрации;
- находиться в помещениях в верхней одежде, грязной обуви;
- проходить в здание и помещения медицинского учреждения в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.
- проносить в дневной стационар ООО «КЛИНИКА 112» скоропортящиеся продукты;
- вмешиваться в действия лечащего врача и осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- выполнять в помещениях ООО «КЛИНИКА 112» функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях в иных коммерческих целях;

- неуважительно относиться к иным пациентам и работникам ООО «КЛИНИКА 112»;
- предпринимать действия, способные нарушить права других пациентов и работников ООО «КЛИНИКА 112».

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЛЕЧАЩЕГО ВРАЧА

5.1. Лечащий врач обязан:

- организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- предоставлять информацию о состоянии здоровья пациента;
- разъяснять пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- по требованию пациента или его законного представителя направлять пациента на консультации к врачам-специалистам;

5.2. Лечащий врач вправе:

- по согласованию с главным врачом ООО «КЛИНИКА 112» отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящего Порядка и иных законных требований.

VI. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ООО «КЛИНИКА 112» И ПАЦИЕНТОМ

6.1. 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);
- нарушения в работе организации здравоохранения, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);
- преждевременное прекращение лечения, приведшее к ухудшению состояния больного;
- нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.

6.2. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с устной жалобой непосредственно к главному врачу ООО «КЛИНИКА 112», а в случае неудовлетворения

претензии в течение 3 дней пациент имеет право обратиться с претензией в письменном виде.

6.3. Письменная претензия подаётся в следующем порядке: первый экземпляр - главному врачу, а второй экземпляр остаётся на руках у лица, подающего претензию. При этом следует получить подпись с указанием входящего номера либо подпись главного врача (заместителя директора по медицинской части, администратора) с указанием даты (в случае неотложной ситуации - времени подачи претензии) и подписи лица, принявшего претензию.

Претензия должна содержать конкретную информацию, вопросы и чётко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учёбы), номера телефона. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.

6.4. Ответ пациенту на претензию предоставляется в письменном виде в течение 15 дней с момента её подачи.

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

6.6. Оспаривание качества оказанных услуг пациент осуществляет путём проведения согласованной с ООО «КЛИНИКА 112» независимой экспертизы.

VII. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

7.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме, лечащим врачом или иными должностными лицами ООО «КЛИНИКА 112».

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 проведённого лечения и возможных осложнениях.

7.2. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент в письменной форме дал разрешение о предоставлении таких сведений членам его семьи.

7.3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья не способных принять осознанное решение, — супругу(ге), а при его (её) отсутствии — близким родственникам.

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

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

7.6. Медицинская документация, оформляемая при обращении пациента в ООО «КЛИНИКА 112» является собственностью общества. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в специально отведённом для этого месте в присутствии представителя ООО «КЛИНИКА 112», 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 директором, заместителем директора по медицинской части, главным врачом.

Не допускается передача первичной медицинской документации на руки пациентам.

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

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

8.2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность больного, является утвержденной формы листок нетрудоспособности.

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

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

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

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

8.7. 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.

8.8. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдаётся справка установленной формы.

8.9. 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.

8.10. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями ООО «КЛИНИКА 112» установленного образца.

IX. ВРЕМЯ РАБОТЫ ООО «КЛИНИКА 112» И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

9.1. Время работы ООО «КЛИНИКА 112» и его должностных лиц определяется Правилами внутреннего трудового распорядка с учётом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

9.2. Режим работы ООО «КЛИНИКА 112» 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.

9.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала общества (график работы — сменности) устанавливаются в соответствии с должностными инструкциями работников.

9.4. График и режим работы ООО «КЛИНИКА 112» утверждаются директором, исходя из производственной необходимости и полноты обеспеченности кадрами.

9.5. Режим дня для больных дневного стационара устанавливается с учётом специфики лечебного процесса, обслуживаемого контингента (по возрасту и другие основания).

9.6. Приём больных дневного стационара и их родственников должностными лицами ООО «КЛИНИКА 112» осуществляется в удобное для их времени.

9.7. Информация о времени работы ООО «КЛИНИКА 112», его должностных лиц, врачей-специалистов находится на официальном сайте и в регистратуре ООО «КЛИНИКА 112».