

«Утверждаю»

Директор ООО «Интерстар»

И.В. Канцан

«10» мая 2023 г.



ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

**ООО «Интерстар» (Центр репродуктивной
медицины «Клиника +1»)**

1. Общие положения.

1.1. Внутренний распорядок для пациентов регулируется правилами, утвержденными приказом Директора ООО «Интерстар».

1.2. Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов определяют:

- порядок обращения пациента в медицинский центр;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между медицинским центром и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы медицинского центра и ее должностных лиц;
- информацию о видах платных медицинских услуг и порядке их оплаты.
- информацию об услугах, оказываемых в рамках Территориальной программы ОМС.

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в медицинском центре.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (в регистратуре), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в организации на видном месте.

2. Порядок обращения пациентов в поликлинику

2.1. В Медицинском Центре («Интерстар») далее по тексту — Медицинский центр) оказывается амбулаторно-поликлиническая помощь взрослым согласно лицензии на оказание медицинской помощи.

2.2. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторно-поликлинических условиях пациенты обращаются за медицинской помощью в медицинский центр не зависимо от места постоянного жительства.

2.3. 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».

2.4. Медицинская помощь населению осуществляется непосредственно в медицинском центре.

2.5. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства пациент обращается на рецепцию учреждения. При первичном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт гражданина Российской Федерации, если обращается за медицинской помощью иностранный гражданин, то

паспорт своей страны) в регистратуру медицинского центра и с пациентом заключается «Договор оказания комплекса медицинских услуг», одновременно пациент подписывает «Согласие на обработку персональных данных», после заполнения необходимых документов, заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документа, удостоверяющего личность (паспорт), серия и номер паспорта, место работы, контактные телефоны. Оказание медицинских услуг в медицинском центре без заключения договора, предоставленного медицинской организацией, в письменной форме не допускается, кроме случаев, связанных с необходимостью оказания экстренной медицинской помощи по жизненным показаниям.

Медицинская карта пациента является собственностью медицинского центра и хранится в архиве. При обращении пациента в медицинский центр для получения услуг медицинская карта оформляется сотрудниками рецепции и доставляется медсестрой в медицинский кабинет приема, куда записан пациент. После окончания приема медицинская карта медсестрой доставляется в архив или иной медицинский кабинет. Срок хранения медицинской карты в архиве – 5 лет со дня последнего обращения. Самовольный вынос медицинской карты из медицинского центра, хранение медицинской карты на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам запрещается кроме случаев, предусмотренных законом.

2.6. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам в медицинском центре осуществляется по запросу пациентов при их непосредственном обращении в медицинский центр или по телефону, а так же по направлению врача. Вопрос о необходимости экстренной консультации решается лечащим врачом при выявлении показаний к консультации.

2.7. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителем, пациент может получить на рецепции в устной форме и наглядно - с помощью информационного буклета, расположенного на рецепции.

2.8. В день приема перед посещением врача пациент обязан обратиться на рецепцию и сообщить свои фамилию, имя, отчество, дату рождения при необходимости, и уточнить первичное обращение или повторное и к какому врачу/специалисту записан пациент.

2.9. Экстренная госпитализация больных с острой патологией организуется консультирующим врачом, и осуществляется службой скорой медицинской помощи.

3. Права и обязанности пациентов.

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Основы Законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан».

3.1. 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, независимо от пола, расы, национальности, языка, социального происхождения, должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств;

- выбор врача, с учетом его согласия, получение информации о его фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации и информации о других лицах, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя медицинского центра при согласии другого врача;
- получение копий лабораторно-инструментальных методов исследований и выписок из медицинской карты, отражающих состояние здоровья пациента, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны;
- обследование, лечение и нахождение в медицинском центре в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения, как непосредственно в самом медицинском центре, так и обратиться к должностным лицам государственных органов или в суд;
- подписание добровольного информированного согласия на медицинское вмешательство в соответствии с действующими законодательными актами;
- отказ от/прекращение медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных действующими законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам медицинского центра, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов 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.
- Возмещение ущерба, в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи;

3.2. Пациент обязан:

- соблюдать правила внутреннего распорядка медицинского центра для пациентов;
- оплатить оказанную (ые) услугу(и) в порядке и сроки, которые установлены договором об оказании медицинских услуг, оплата производится за наличный или безналичный расчет в кассе медицинского центра, в соответствии с Законодательством Российской Федерации, подписать необходимые финансовые документы и получить кассовый чек за оплаченные услуги;
- подписывать необходимые медицинские документы (согласия на проведения

госпитализации и др.). В случаях, когда состояние гражданина не позволяет ему выразить свою волю, а медицинское вмешательство неотложно, вопрос о его проведении в интересах гражданина решает консилиум, а при невозможности собрать консилиум - непосредственно лечащий врач с последующим уведомлением должностных лиц медицинского центра;

- бережно относиться к имуществу центра;
- являться на прием к врачу и/или диагностическую процедуру подготовленным (если этого требует специфика приема/исследования);
- соблюдать запрет на посещение медицинского центра в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения.
- своевременно являться на прием согласно предварительной записи. В случае опоздания пациента на прием/процедуру/исследование свыше 10 минут от назначенного времени, медицинский работник имеет право отказать в приеме/процедуре/исследовании, при этом клиент может записаться на ближайшее свободное время в расписании специалиста на данный день, либо на следующий день приема специалиста, соответствующего профиля;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи; повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом, неявка на приём в назначенный день считается нарушением больничного режима;
- уважительно относиться к другим пациентам; не нарушать очередность приема по предварительной записи. Пациент, посетивший медицинский центр без записи может записаться к специалисту/на исследование на любое удобное для клиента свободное время;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, а именно о индивидуальной непереносимости лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных переливаниях крови, каких-либо заболеваний, в том числе наследственных, а также иную информацию, которая может повлиять на выбор методов обследования и последующего хода лечения;
- выполнять медицинские предписания, назначения, рекомендации;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: верхнюю одежду оставлять в гардеробе, надевать бахилы (в т.ч. и на детей) и не ходить по медицинскому центру без них. Посещение медицинского центра с животными запрещено;
- соблюдать запрет курения в медицинских учреждениях, курить только в специально отведенных местах.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и медицинским центром.

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определяется в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Федеральным законом от 07.02.1992г.

№ 2300-1 "О защите прав потребителей», Гражданский кодекс РФ; Федеральный закон "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" № 323-ФЗ от 21.11.2011 г.; Приказ Минздравсоцразвития России от 05.05.2012 № 502н (ред. от 02.12.2013 г.) "Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации" (зарег. в Минюсте России 09.06.2012 № 24516).

4.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию медицинского центра или к дежурному врачу центра согласно графику приема граждан или обратиться к администрации центра в письменном виде (заявление или запись в книге жалоб и предложений);

4.2. При личном визите к администрации медицинского центра гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в журнале регистрации устных и письменных обращений, в случае необходимости в обосновании своих требований гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии, и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

4.4. 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.

4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. Анонимные заявления к рассмотрению не принимаются.

4.6. Письменное обращение, поступившее администрации медицинского центра, рассматривается в течение 10 рабочих дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию медицинского центра, 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, заведующим отделением или иными должностными лицами организации здравоохранения. 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 и (или) не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2. 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 неспособных принять осознанное решение, - супругу (ге), а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.

5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья 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 законодательными актами.

6. Порядок выдачи листов нетрудоспособности, 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 Российской Федерации.

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются электронный листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у – для учащихся), или справка об освобождении от служебных обязанностей. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача, продление и закрытие документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

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

6.4. Полученные пациентом справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в регистратуре или администрацией медицинского центра. За сохранность выданных документов ответственность несет пациент.

6.5. Пациент может получить справку о состоянии своего здоровья, факта обращения за медицинской помощью, результаты лабораторных и инструментальных методов диагностики (если заключение исследования не требует дополнительной расшифровки врачом-специалистом) в день обращения за соответствующей медицинской помощью. Получение полной выписки всей медицинской амбулаторной карты возможно в течение 10-ти дней после получения запроса от пациента в письменной форме.

7. График работы медицинского центра и его должностных лиц

7.1. График работы медицинского центра с 08 часов 30 минут до 20 часов 30 минут в будние дни, с 09 часов 00 минут до 19 часов 00 минут по субботам и с 9 часов 00 минут до 16 часов 00 минут по воскресеньям. В праздничные дни режим работы регламентируется

приказом директора, по представлению главного врача медицинского центра.

7.2. Начало работы регистратуры – 08 часов 30 минут в будние дни, 09 часов 00 минут по субботам, с 09 часов 00 минут в воскресенье.

7.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения и по согласованию с профсоюзными органами (при наличии последнего). График и режим работы утверждаются Директором ООО «Интерстар».

7.4. Прием населения (пациентов и их родственников) главным врачом или его заместителем осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре.

8. Информация о видах платных медицинских услуг.

8.1. Перечень видов медицинской помощи и услуг определяется утвержденным Прейскурантом ООО «Интерстар» по оказанию амбулаторно-поликлинических услуг, с которым можно ознакомиться в регистратуре.

8.2. Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг.

9. Оказание услуг по ОМС.

1. В рамках территориальной программы по ОМС услуги по вспомогательным репродуктивным технологиям не оказываются.