

Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг в ООО «Сибирский клинический центр оториноларингологии – хирургии головы и шеи «ЛОР-ЭКСПЕРТ»

Настоящие правила определяют внутренний распорядок в ООО «Сибирский клинический центр оториноларингологии – хирургии головы и шеи «ЛОР-ЭКСПЕРТ» (ООО «ЛОР-ЭКСПЕРТ»), права и обязанности пациентов. Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29.11.2010 г. № 326-ФЗ, постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства РФ и признании утратившим силу постановления Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006».

1. Общие положения

- 1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг (далее – Правила) ООО «ЛОР-ЭКСПЕРТ» (далее – Клиника) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и Клиникой.
- 1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями Директора Клиники.
- 1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику или его структурное подразделение, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

2. Порядок обращения пациентов в Клинику

- 2.1. Клиника является медицинским учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях, в условиях дневного стационара, специализированную, в том числе высокотехнологичную медицинскую помощь, в стационарных условиях.
Первичная медико-санитарная помощь может быть оказана бесплатно – в рамках территориальной Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи за счет средств обязательного медицинского страхования; за счет средств добровольного медицинского страхования и платно – за счет средств граждан.
Для получения помощи в рамках обязательного медицинского страхования пациенту необходимо иметь при себе направление установленной формы из медицинской организации, в которой он наблюдается.
Для получения медицинской помощи по программам ДМС необходимо оформление гарантийного письма из страховой компании. Услуги, не входящие в программу страхования, пациент оплачивает самостоятельно.
- 2.2. При выборе Клиники для получения первичной медико-санитарной помощи гражданин лично или через своего представителя обращается в Клинику.
- 2.3. Медицинская помощь осуществляется в Клинике в соответствии с графиком работы по предварительной записи.
Информацию о времени приема врачей, о порядке записи на прием, диагностические исследования пациент может получить в регистратуре Клиники, по телефону, на сайте Клиники.
Режим работы клиники: с 8.00 до 20.00 в будни, с 8.00 до 16.00 - суббота.

- 2.4. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент обращается в регистратуру Клиники, осуществляет предварительную запись по телефону +7 3842 903 911, +7 3842 903 912, +7 3842 901 914 или через сайт Клиники medpark.pro.
- 2.9. При первичном обращении пациента в регистратуре клиники оформляются документы:
Договор на оказание платных медицинских услуг;
Согласие на обработку персональных данных;
Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях;
Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство при получении первичной медико-санитарной помощи.

Для оформления вышеуказанных документов лицам старше 14 лет необходимо представить паспорт.

Для оформления детей до 14 лет - свидетельство о рождении ребенка, от 14 до 15 лет – паспорт ребенка, паспорт родителя/законного представителя ребенка. Все необходимые документы для осуществления приема или обследования ребенка подписываются родителем или законным представителем.

При отказе пациента предоставить документы, удостоверяющие личность, оформление проводится на основании предоставленной пациентом информации в устной форме, с соответствующей отметкой в оформляемых документах.

В возрасте 15 и более лет несовершеннолетний гражданин вправе самостоятельно давать согласие на виды медицинских вмешательств и обработку персональных данных.

В случае необходимости оформления листка нетрудоспособности пациент обязан предоставить документ, удостоверяющий личность (паспорт), СНИЛС. При оформлении листка нетрудоспособности по уходу за ребенком – СНИЛС ребенка, свидетельство о рождении, СНИЛС и паспорт родителя.

О наличии полиса ДМС необходимо информировать до начала приема.

Прием пациентов по программе ОМС производится при наличии направления из поликлиники по месту прикрепления (форма 057/у), по предварительной записи.

- 2.10 Несовершеннолетние пациенты должны находиться в клинике в сопровождении родителей или законного представителя (при наличии документально подтвержденных полномочий).
- 2.11 Вопрос о возможности проведения экстренной консультации решается с врачом-специалистом, руководителем Клиники.
- 2.12 Время на прием пациента – 30 мин. При проведении совместных консультаций врачами-специалистами, в случае приема пациентов со сложной лечебно-диагностической ситуацией, при оказании врачом неотложной помощи время приема может быть смещено относительно запланированного.
- 2.13 При наличии лечебно-диагностической ситуации, которая требует консультации специалиста или проведения диагностических процедур, которыми не располагает Клиника, пациенту может быть рекомендовано обращение в иное медицинское учреждение.

3. Права и обязанности пациента

- 3.1 Права и обязанности граждан в сфере охраны здоровья установлены ст. 18-26 Федерального Закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
- 3.2 Права и обязанности застрахованных лиц в системе ОМС установлены ст. 16 Федерального закона от 29.11.2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации».
- 3.3. Кроме того, пациент обязан:

- соблюдать режим работы Клиники;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники;
- соблюдать правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности: при обнаружении задымления, источников пожара, пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу Клиники;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных веществ, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;
- бережно относиться к имуществу Клиники;
- уважительно относиться к медицинским работникам, участвующим в оказании медицинской помощи, к другим пациентам и посетителям Клиники;
- по просьбе медицинского работника отключить мобильный телефон и/или иные средства связи, если это необходимо для оказания медицинской помощи, проведения диагностических исследований (запись ЭКГ, ЭЭГ, КСВП);
- при невозможности прибыть на прием к лечащему врачу или для проведения диагностических процедур в назначенное время, пациент обязан предварительно уведомить об этом администраторов клиники;
- в случае опоздания на прием пациент может быть принят при условии наличия свободных очередей в расписании на текущий день. При отсутствии свободного времени дата и время приема определяется клиникой по согласованию с пациентом в ближайшее свободное время.

3.4 Пациентам и посетителям клиники запрещено:

- проносить в здание, кабинеты клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства;
- мусорить в помещениях и на территории Клиники, бросать на пол, в унитазы и раковины использованные марлю, вату и т.д., выбрасывать мусор из окон;
- находиться в помещении клиники без сменной обуви (бахил), в верхней одежде;
- курение в помещениях Клиники;
- приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;
- являться на прием к врачу, для проведения диагностических исследований в состоянии алкогольного и наркотического опьянения;
- производить аудио-, фото- и видеосъемку, когда возникает риск нарушения врачебной тайны в отношении других пациентов и посетителей клиники.

3.5 В период пребывания в стационаре клиники:

- пациентам разрешено пользоваться личным бельем, одеждой и сменной обувью, принимать посетителей в установленное администрацией время посещения, за исключением периода карантина;
- необходимо соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (душ, санузел), правила личной гигиены;
- в палате необходимо поддерживать чистоту и порядок, мусор должен незамедлительно помещаться в емкость для сбора бытовых отходов;
- необходимо соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом;
- пациент должен своевременно ставить в известность дежурный медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья;
- продукты питания, не предусмотренные рационом питания, разрешаются к употреблению только по согласованию с лечащим врачом. Перечень разрешенных продуктов для передачи пациентам, продуктов, запрещенных к употреблению в клинике, а также требования к условиям хранения продуктов доводятся до

пациентов (их представителей) медицинским персоналом стационара при поступлении в отделение;

- запрещено принимать лекарственные средства без предварительного согласования с лечащим врачом;
- запрещено хранить в палате опасные и запрещенные к обороту предметы;
- запрещено использовать в палатах нагревательные приборы, электрические кипятильники, чайники;
- запрещено курение и распитие спиртных напитков, употребление запрещенных веществ;
- самовольное оставление пациентом стационара расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые клиника ответственности не несет. Выписка пациентов производится лечащим врачом по согласованию с руководителем клиники.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и клиникой

4.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений регламентирован Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», и Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.2 В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководителю клиники в установленные часы приема или направить письменное заявление.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты, 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 журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом, в течении 30 дней со дня регистрации.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1 Пациент имеет право получить в доступной для него форме, имеющуюся в клинике, информацию о состоянии своего здоровья, о результатах медицинского обследования, диагнозе, прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

5.2 Информация о состоянии здоровья пациента предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другим медицинским работником, участвующим в процессе оказания медицинской помощи.

5.3 Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация сообщается в деликатной форме пациенту или супруге (супругу), одному из близких родственников (дети, родители, родные братья и сестры, внуки, бабушки и дедушки), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) пациент не определил иное лицо, которому должна быть передана информация.

В случае отказа пациента от получения информации о его здоровье в медицинскую карту вносится соответствующая запись.

5.4 Пациент имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние его здоровья копии медицинских документов, выписки из них, в порядке и сроки, установленные действующим законодательством.

5.5 В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья передается их законным представителям, на основании документов, подтверждающих их полномочия.

6. График работы клиники и его должностных лиц

- 6.1 График работы клиники и должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка в соответствии с нормами трудового права.
- 6.2 Режим работы клиники: поликлиническое отделение и дневной стационар с 08.00 до 20.00 в будние дни (понедельник – пятница), с 08.00 до 16.00 - суббота, выходной – воскресенье; запись ЭЭГ: в соответствии с графиком работы специалиста; стационар – круглосуточно (при наличии в нем пациентов).
- 6.3. График и режим работы медицинского персонала (врачи, медицинские сестры), немедицинского персонала клиники устанавливаются и утверждаются директором Клиники.