



ООО «ПУЛЬС»

Клинико-диагностический центр

СОГЛАСОВАНО

Главный врач ООО «ПУЛЬС»

.....Семенищев С.Ю.
«.....» _____ 201.....г.

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор ООО «ПУЛЬС»

.....Губанова Э.Ф.
« » _____ 201.....г.

Правила

внутреннего распорядка для пациентов КДЦ ООО «ПУЛЬС»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

- 1.1 Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее Правила) КДЦ ООО «ПУЛЬС» (далее Клиника) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента во время нахождения в Клинике, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений-пациентом (его представителем) и Клиникой.
- 1.2 Внутренний распорядок устанавливается приказами и распоряжениями директора и главного врача Клиники и иными локальными нормативными актами.
- 1.3 Настоящие правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение или его структурное подразделение, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества.
- 1.4 Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
 - порядок обращения пациента в Клинику;
 - права и обязанности пациента;
 - порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;
 - порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
 - порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
 - порядок оплаты услуг;
 - график работы Клиники и её должностных лиц.
- 1.5 Правила внутреннего распорядка для пациентов находятся в доступном для пациентов месте в зоне регистратуры и на сайте клиники.

2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ.

- 2.1 В помещениях клиники и её структурных подразделениях запрещается:

- нахождение в верхней одежде, без сменной обуви или бахил;
 - курение в зданиях и помещениях клиники, за исключением специально отведённых для этого мест;
 - распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
 - появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости оказания экстренной и неотложной медицинской помощи;
 - играть в азартные игры;
 - громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
 - пользоваться мобильной связью при нахождении на приёме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
 - пользоваться служебными телефонами клиники; выбрасывать мусор, отходы в не предназначенные для этого места.
- 2.2 При обращении за медицинской помощью в Клинике и его структурных подразделениях пациент обязан:
- соблюдать внутренний распорядок работы клиники, тишину, чистоту и порядок;
 - исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
 - выполнять требования и предписания врача;
 - соблюдать рекомендуемую врачом диету;
 - сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
 - оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, его диагнозе и прогнозе, вы том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
 - уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
 - бережно относиться к имуществу клиники и других пациентов;
 - являться на приём к врачу в строго назначенные дни и часы;
 - соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом.

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В КЛИНИКУ

3.1 С целью профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях, любой гражданин может обратиться в клинику и получить медицинские услуги на платной основе;

3.2 При состояниях, требующих оказания неотложной медицинской помощи, при необходимости срочного медицинского вмешательства (травма, заболевания, отравления, другие заболевания и состояния, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц) необходимо обращаться в службу скорой медицинской помощи.

3.3 Медицинская помощь населению оказывается непосредственно в Клинике или на дому. В Клинике медицинская помощь оказывается ежедневно с понедельника по пятницу с 8:00 до 20:00., в субботу с 8.00.до 16.00, воскресенье с 9.00 до 15.00. Для получения медицинской помощи на дому в плановом порядке пациент может вызвать на дом врача в часы работы клиники по телефону 75-90-03.

3.4 Информацию о времени приёма врачей, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на приём к врачам, о времени и месте приёма граждан главным врачом и его заместителями пациент может получить у администраторов регистратуры устно, наглядно на информационных стендах в холле Клиники, по телефонам регистратуры 75-90-03, и на официальном сайте Клиники : www.puls64.ru.

3.5 При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность, действующий медицинский полис (ДМС). В Клинике ведётся электронный документооборот. В регистратуре Клиники на пациента заводится электронная медицинская карта, в которую заносятся сведения о пациенте в соответствии с действующим законодательством. После получения медицинской помощи пациент получает в печатном виде рекомендации по дальнейшему обследованию и лечению.

3.6 Время на приём пациента врачами Клиники регламентировано расчётными нормативами. При проведении консилиумов, совместных консультаций врачами, возникших неотложных состояний, в том числе, и на дому, время приёма может быть смещено. В случае внезапного заболевания лечащего врача или возникновения непредвиденных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по указанному им контактному телефону.

3.7 Пациенту необходимо являться на приём к врачу в назначенное время без опоздания. Если пациент не может явиться на приём в назначенное время, ему необходимо минимум за 2 часа предупредить об этом администратора клиники по телефону 75-90-03. При опоздании пациента на приём более, чем на 15 минут, Клиника вправе отказать в оказании услуги с предоставлением права получения услуги в другое время. Клиника вправе отказать в предоставлении услуги пациентам с запахом алкоголя, признаками наркотического опьянения, за исключением случаев, требующих оказания неотложной помощи.

3.8 Во время **первичного** приёма врач устанавливает предварительный диагноз, определяет методы, объём обследования, прогноз лечения и его предварительную стоимость, о чём информирует пациента. Врач информирует пациента о возможных осложнениях в процессе лечения и после него, а также о последствиях при отказе от лечения. Результаты осмотра фиксируются в электронной медицинской карте пациента. Диагностика и лечение осуществляются в соответствии федеральными медицинскими стандартами. Первичный консультативный приём врача специалиста включает в себя : сбор жалоб, анамнеза, оформление медицинской документации (амбулаторной карты, листка нетрудоспособности, рецепта), определение проблемы и наличия заболевания. При наличии необходимых исследований устанавливается диагноз и назначается необходимое лечение. Если данных для постановки диагноза недостаточно, определяется план дообследования, лечение назначается симптоматическое, также выдаются рекомендации по режиму и диете. Окончательные лечебные рекомендации назначаются на повторной консультации. **Повторный** консультативный приём врача специалиста включает в себя : обсуждение и оценку динамики состояния пациента, определение необходимости коррекции лечения.

Первичный приём -это первичное обращение к врачу специалисту по поводу остро возникшего заболевания или обострения хронического заболевания.

Повторный приём -это повторное обращение к этому же специалисту в течение 1 месяца. Если с момента первичного обращения к специалисту

прошло более 1 месяца, приём опять является первичным. Уточнить дату своего последнего приёма Вы можете уточнить у администратора Клиники. При определении статуса приёма (первичный или повторный) врач или администратор исходят из **понятия законченного клинического случая.**

Законченный клинический случай- это случай острого заболевания от его начала до выздоровления (не более 1 месяца), либо случай хронического заболевания от его обострения до момента достижения стойкой ремиссии (но не более 1 месяца). В рамках законченного клинического случая считать первичной следует консультацию врача первого контакта и всех смежных специалистов. Повторной консультацией в рамках законченного клинического случая следует считать повторную консультацию врача первого контакта и повторные консультации всех смежных специалистов. В случае обращения по поводу нового клинического случая следует исходить из этих же принципов.

Устная консультация- это консультация по поводу интерпретации проведённых исследований, коррекции назначенного лечения.

3.9 Лечащий врач может отказаться от наблюдения и лечения пациента в случае несоблюдения пациентом Правил предоставления медицинских услуг, отказа от диагностических и лечебных мероприятий, предусмотренных федеральными стандартами оказания медицинской помощи.

3.10 Перевод пациентов в профильное лечебное учреждение по экстренным показаниям с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств городской скорой медицинской помощи. Пациент ожидает приезда бригады скорой медицинской помощи в кабинете врача или в кабинете приёмного покоя под наблюдением медицинской сестры.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

4.1 Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 года №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 29 ноября 2010 года № 326-ФЗ « Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»

4.2 При обращении за медицинской помощью и её получении пациент **имеет право** на:

- уважительное и гуманное отношение к себе со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно- гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания медицинской помощи, от назначенных диагностических мероприятий, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с письменной претензией на имя главного врача, 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;
- получить по письменному запросу документы для получения налоговых вычетов в ИФНС в течение пяти рабочих дней;
- получить выписки, копии медицинских документов по письменному запросу на имя заместителя главного врача по лечебной работе в течение трёх рабочих дней;
- пациент имеет право потребовать замены лечащего врача.

4.3 Пациент обязан:

- предъявить полис добровольного медицинского страхования при обращении за медицинской помощью;
- соблюдать режим работы учреждения;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники для пациентов;
- правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемический режим(верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- для эффективного лечения и получения гарантий пациенту необходимо соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять рекомендации и предписания лечащего врача;
- соблюдать рекомендуемую диету;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья,о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе и о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу учреждения;
- соблюдать очередность, не опаздывать на приём.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И КЛИНИКОЙ.

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определён в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ « Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»,

Федеральным законом Российской Федерации « О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации от 02.05.2006 г. №59-ФЗ.

5.1 В случае возникновения конфликтных ситуаций, пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Клиники согласно графику приёма граждан в письменном виде или по e-mail: **info@puls64.ru**

5.2 При личном обращении гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. 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 приёма, о чём делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.3 Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

5.4 Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.5 Гражданин в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя , отчество соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.6 В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

5.7 Письменное обращение, поступившее администрации Клиники рассматривается в сроки, предусмотренные действующим Законодательством РФ.

6. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА.

6.1.Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами учреждения здравоохранения. Содержит сведения о результатах обследования, наличия 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. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам семьи, если пациент не запретил сообщать об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

6.2 У 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 (её) отсутствии, близким родственникам.

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

6.4 Информация , содержащаяся в медицинской документации, составляет

врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

7. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ.

7.1 Оплата услуг клиники может быть произведена путём внесения наличных денежных средств в кассу Клиники или по безналичному расчёту путём перечисления денежных средств на расчётный счёт Клиники.

7.2. Порядок оплаты услуг зависит от вида услуг и от статуса пациента (физическое лицо, застрахованный по ДМС или сотрудник организации, с которой у Клиники заключен договор на оказание услуг).

7.3 Оплата медицинских услуг пациентом («физическим лицом») производится в следующем порядке:

-пациент оплачивает оказанные услуги сразу после завершения каждого посещения (консультации, диагностического обследования, процедур, манипуляций), т.е в день оказания услуги;

-пациент может произвести предварительную оплату за предстоящее лечение и обследование в соответствии с согласованным планом в любом удобном для него виде. В этом случае все дальнейшие расчёты будут производиться с учётом внесённой суммы. Неиспользованный остаток возвращается пациенту по его заявлению после окончания лечения;

-после оплаты услуг в кассе, пациент получает кассовый чек или квитанцию установленного образца и приложение №2 к договору на оказание платных медицинских с перечнем выполненных услуг с указанием их стоимости услуг.

7.4 При наличии у пациента полиса добровольного медицинского страхования и направления от страховщика, обязательства по оплате лечения Застрахованного возлагаются на Страховщика в объёме страхового покрытия, указанного в страховке Заказчика Застрахованного (денежного лимита и перечня страховых случаев). Обязательство по оплате лечения пациента застрахованного сверх размеров страхового покрытия и лечения, не являющегося страховым случаем, по программе добровольного медицинского страхования, лежат на пациенте.

7.5 Если пациент получает медицинские услуги в рамках договора с организацией- работодателем, то обязательство по оплате лечения пациента лежит на организации в рамках договора. Если пациенту необходимы дополнительные медицинские услуги, не предусмотренные договором, пациент оплачивает их самостоятельно.

8. ГРАФИК РАБОТЫ КЛИНИКИ И ЕЁ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ.

8.1 График работы клиники и её должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Клиники с учётом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

8.2 Режим работы Клиники и её 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.

8.3 График и режим работы утверждаются Генеральным директором и Главным врачом ООО КДЦ «ПУЛЬС».

8.4 Приём населения (больных и их родственников) Главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приёма. Информацию о часах приёма можно узнать в справочном окне или на информационном стенде в холле регистратуры.

8.5 Регламент работы Клиники утверждается Генеральным директором и Главным врачом ООО КДЦ «ПУЛЬС».