

Положение о правилах внутреннего распорядка в клинике ООО «Семейная поликлиника»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее положение о правилах внутреннего распорядка в клинике ООО «Семейная поликлиника» (далее по тексту – Правила) определяют правила, порядки, условия, формы оказания медицинских услуг и их оплату в ООО «Семейная поликлиника» (далее по тексту – поликлиника).

1.2. Настоящие Правила разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ППРФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"), Федеральным законом N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

2. ПОРЯДОК РАБОТЫ

2.1. Поликлиника имеет лицензию на оказание первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной, медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги) по адресу: Российская Федерация, 685000, Магаданская область, г. Магадан, проезд Вострцова, д. 5:

при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: медицинскому массажу; организации сестринского дела; сестринскому делу; при оказании первичной врачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: организации здравоохранения и общественному здоровью; педиатрии; терапии; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: акушерству и гинекологии (за исключением использования вспомогательных репродуктивных технологий и искусственного прерывания беременности); аллергологии и иммунологии; детской эндокринологии; кардиологии; неврологии; организации здравоохранения и общественному здоровью; оториноларингологии (за исключением кохлеарной имплантации); офтальмологии; профпатологии; ультразвуковой диагностике; урологии; функциональной диагностике; хирургии; эндокринологии.

При проведении медицинских осмотров, медицинских освидетельствований и медицинских экспертиз организуются следующие работы (услуги): при проведении медицинских осмотров по: медицинским осмотрам (предварительным, периодическим); медицинским осмотрам (предрейсовым и послерейсовым); при проведении медицинских освидетельствований: медицинскому освидетельствованию на наличие медицинских противопоказаний к управлению транспортным средством; медицинскому освидетельствованию на наличие медицинских противопоказаний к владению оружием; при проведении медицинских экспертиз по: экспертизе качества медицинской помощи; экспертизе профессиональной пригодности.

На оказание первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной, медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги) по адресу: Российская Федерация, 685000, Магаданская область, г. Магадан, ул. Транспортная, д. 21 :

при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: медицинскому массажу; сестринскому делу; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: дерматовенерологии; косметологии.

- 2.2. Лечащим врачом, то есть врачом, оказывающим медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в поликлинике, является врач определенной стоматологической специальности, в зависимости от причины обращения пациента за медицинской помощью.
- 2.3. Лечащий врач назначается по выбору пациента или специалистами регистратуры по согласованию с пациентом.
- 2.4. Лечащий врач организует своевременное и квалифицированное обследование и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к врачам-специалистам. Рекомендации врачей-консультантов реализуются по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев, угрожающих жизни пациента.
- 2.5. Лечащий врач по согласованию с директором может отказаться от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни самого пациента, в случаях несоблюдения пациентом врачебных предписаний, условий заключенного с ним Договора (в случае его заключения), или настоящих Правил.
- 2.6. Деятельность ООО «Семейная поликлиника» регламентируется действующим законодательством, лицензией №ЛО 49-01-000559 от 26 марта 2018 г., выдана Министерством здравоохранения и демографической политики Магаданской области (бессрочная), 685000, г. Магадан, пр. Вострецова, 5, и 685000, г. Магадан, ул. Транспортная, 21 т. и настоящими Правилами оказания услуг и внутреннего распорядка.
- 2.7. Услуги в ООО «Семейная поликлиника» оказываются амбулаторно, то есть без госпитализации Пациента, в помещении ООО «Семейная поликлиника». Адрес: Российская Федерация, 685000, Магаданская область, г. Магадан, пр. Вострецова, д. 5 и г. Магадан, ул. Транспортная, д. 21

3. ВРЕМЯ РАБОТЫ

- 3.1. Поликлиника работает с 9:00 до 18:00 часа в будние дни.
- 3.2. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом Директора.
- 3.4. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности и квалификации специалистов находится в регистратуре.

4. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

- 4.1. Запись пациента на амбулаторный приём к врачу осуществляется в регистратуре (у администратора) и по телефону (4132) 600-499, 8 (4132) 62-55-03, 8(4132) 60-11-99
- 4.2. При первичном и последующем обращениях в Клинику Пациент должен предъявить документа, удостоверяющий личность.
- 4.3. Пациенты по направлениям страховых компаний принимаются с обязательным предъявлением медицинского полиса ДМС, программы и паспорта.
- 4.4. При наличии показаний лечащий врач направляет пациента на стационарное лечение в городские больничные учреждения.
- 4.5. Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Неявка на приём в назначенный день влечет правовые последствия в соответствии с договором на оказание платных медицинских услуг.
- 4.6. В случае необходимости направления на консультацию или госпитализацию в другие лечебные учреждения пациенту выдаётся направление установленного образца и выписка из медицинской карты.

5. ПРАВА ПАЦИЕНТА

- 5.1. При обращении в Клинику Пациент имеет право на:
- выбор лечащего врача;
 - профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
 - получение консультаций врачей-специалистов;
 - 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, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав, священнослужителя.

5.2. За реализацию Права пациента в клинике отвечает лечащий врач.

6. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

6.1. Пациент обязан:

- выполнять настоящие правила внутреннего распорядка;
- выполнять предписания лечащего врача;
- соблюдать правила гигиены, санитарные нормы нахождения в медицинском учреждении; при входе снять верхнюю одежду и надеть бахилы. Запрещается вход с собаками и другими животными;
- уважительно относиться к другим пациентам и посетителям Клиники, к медицинскому и обслуживающему персоналу поликлиники, соблюдать общепринятые правила этики и поведения; запрещается употреблять нецензурную лексику;
- в помещении ООО «Семейная поликлиника» запрещается курить, употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические вещества;
- запрещается мешать работе врачей и персонала, входить в лечебные кабинеты без приглашения работника ООО «Семейная поликлиника»;
- запрещается наносить ущерб имуществу ООО «Семейная поликлиника» и других пациентов;
- пациент обязан соблюдать правила пожарной безопасности, при возникновении чрезвычайной ситуации строго выполнять указания администратора.

7. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

7.1. Платные медицинские услуги предоставляются в виде консультативной и медицинской помощи.

7.2. Платные медицинские услуги оказываются пациентам по их желанию на основании заключенного с ними Договора. Договор об оказании платных медицинских услуг между пациентом и ООО «Семейная поликлиника».

7.3. Порядок оказания платных медицинских услуг:

7.3.1. В день записи на первичный приём в регистратуре оформляется медицинская карта пациента, договор на оказание платных медицинских услуг в 2-х экземплярах, согласие на обработку персональных данных, информированное добровольное согласие.

7.3.2. В начале приёма лечащий врач производит собеседование и осмотр Пациента, разъясняет суть диагностики и возможного лечения, устанавливает предварительный диагноз, предлагает методы и возможные варианты лечения, объясняет последствия не лечения и предполагаемые результаты лечения, степень риска лечения и возможные осложнения, согласовывает с Пациентом этапы лечения.

7.3.3. Подробное описание оказываемых Услуг отражается в Медицинской карте Пациента и Информированном добровольном согласии.

7.3.4. Клиника не оказывает медицинские Услуги в случае невозможности безопасного оказания Услуг, в том числе, если врач выявил у Пациента аллергические реакции, противопоказания или определенные заболевания (в том числе острые воспалительные инфекционные заболевания).

7.3.5. Пациент подтверждает, что ознакомлен с информацией, касающейся особенностей оказываемой медицинской услуги и условий ее предоставления своей подписью в Медицинской карте и всех Приложениях к договору.

7.3.6. После заключения договора пациент оплачивает в регистратуре стоимость платных медицинских услуг.

7.3.7. В случае изменения состояния здоровья пациента в ходе лечения, пациент обязан во время ближайшего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача.

7.3.8. В случае, если пациент не может прийти на приём к врачу в назначенное время, пациент обязан сообщить об этом по телефону не менее чем за 2 часа до назначенного времени.

7.3.9. По завершении лечения пациент подписывает Акт об оказанных услугах.

8. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ

8.1. Основными документами пациента являются Медицинская карта, Договор на оказание платных медицинских услуг и Приложения к договору об оказании медицинских услуг.

8.2. Медицинская карта больного хранится в регистратуре в течение 5 лет с момента последнего обращения пациента.

8.3. Хранение медицинской карты самим пациентом на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам не допускается.

9. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

9.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом в доступной для него форме.

9.2. Информация о состоянии здоровья гражданина, о факте обращения его за медицинской помощью является конфиденциальной и защищена законом.

9.3. Информация о состоянии здоровья гражданина может быть предоставлена в правоохранительные органы, органы дознания на основании письменного запроса и в случаях, предусмотренных законодательством.

10. ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА

10.1. При оказании медицинских услуг Поликлиника гарантирует:

- безопасность, которая обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования путем санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами, а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов;
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;
- оказание видов медицинских услуг в соответствии с лицензией;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей и медицинских сестёр;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения;
- мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
- проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
- проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой лечащим врачом;
- динамический контроль за процессом выздоровления, реабилитации и результатов оказания медицинской услуги;
- достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной медицине стандартов и алгоритмов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

11. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

11.1. ООО «Семейная поликлиника» и Пациент прилагают все усилия для достижения поставленной цели - максимально возможного восстановления и сохранения стоматологического здоровья

Пациента. При возникновении спора ООО «Семейная поликлиника» и Пациент стремятся разрешить его путём переговоров, относясь друг к другу с максимальным уважением и учитывая возможности и интересы друг друга.

11.2. При появлении у Пациента жалобы (претензии) Пациент составляет претензию в письменной форме, заверяет её личной подписью и предъявляет администратору ООО «Семейная поликлиника». В претензии должны быть указаны:

- предмет претензии;
- фамилия работника ООО «Семейная поликлиника» работа или поведение которого вызвала претензию;
- дата и время события, вызвавшего претензию, обстоятельства, при которых оно произошло;
- другая информация, важная с точки зрения Пациента;
- дата предъявления претензии;
- адрес для направления письменного ответа или дата и время, когда Пациенту было бы удобно получить устные объяснения;
- телефон и другие способы связи с Пациентом для получения дополнительной информации.

Администратор ООО «Семейная поликлиника» делает копию принятой претензии, заверяет своей подписью дату предъявления претензии и выдаёт заверенную копию Пациенту.

11.3. Все жалобы Пациентов рассматриваются директором ООО «Семейная поликлиника» в течение десяти дней со дня предъявления претензии. ООО «Семейная поликлиника» вправе вести аудио- и видеозапись всех мероприятий по выяснению предмета претензии, обстоятельств и степени ответственности работников ООО «Семейная поликлиника», а также привлечь к рассмотрению претензии адвоката.

11.4. Свой ответ на претензию ООО «Семейная поликлиника» сообщает только лично Пациенту, а в установленных законом случаях - родителям или попечителям. Присутствие при этом третьих лиц возможно только при предъявлении юридически оформленной доверенности.

11.5. При подтверждении вины работников ООО «Семейная поликлиника» принимает меры по устранению причин, приведших к жалобе Пациента, приносит Пациенту свои извинения, а также в добровольном порядке возмещает Пациенту причинённый ущерб (при его наличии) и за свой счёт устраняет недостатки.

ООО «Семейная поликлиника» делает всё возможное для максимального сокращения срока устранения недостатков. Этот срок определяется требованиями Пациента, а также медицинскими показаниями, технологическими требованиями, договорными условиями с подрядчиками ООО «Семейная поликлиника» и другими объективными факторами. Недопустимо сокращение срока устранения недостатков за счёт ущемления прав других Пациентов.

11.6. Споры, не разрешённые в претензионном порядке, подлежат разрешению в судебном порядке согласно действующему законодательству.

12. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

12.1. При возникновении конфликта между пациентом и врачом, средним или младшим медицинским персоналом спорный вопрос решается Врачебной Комиссией.

12.2. Прием директора по всем вопросам в понедельник и среду с 17-00 до 18-00.

12.3. Вся информация о работе Клиники, о контролирующих органах, о гарантийных сроках и т.д., доводится до сведения пациентов в доступной форме на информационном стенде, расположенном в регистратуре, а также на сайте Поликлиники в сети Интернет www.magdelux.ru.