

ООО «Здоровое поколение»

О.С. Митякова

11 января 2021г.



Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг

1. Общие положения

1.1 Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее по тексту – Правила) являются организационным документом, регламентирующим нормы поведения пациентов и других посетителей медицинского центра «Здоровое поколение» далее -медицинский центр.

1.2 Настоящие правила определяют внутренний распорядок в медицинских центрах, права и обязанности пациентов. Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011 г. № 323 ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», Федеральным Законом «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29.11.2010 г № 326-ФЗ, Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.3 Администрация медицинского центра может вносить в Правила необходимые изменения и дополнения. Новая редакция Правил вступает в силу с момента ее размещения на информационном стенде и публикации на официальном сайте медицинского центра «Здоровое поколение» www.zdorovoepokolenie42.ru.

1.4 Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в медицинский центр, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациентов, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациентам своевременной медико-санитарной помощи надлежащего объема и качества.

1.5 Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте, а также размещаться на официальном сайте учреждения в сети Интернет.

2. Расположение и режим работы Центра

г. Новокузнецк

Центральный район

Пр. Ермакова, 18

Режим работы:

понедельник - пятница с 8:00 до 21:00

суббота, воскресенье – 9:00-18:00

3. Правила получения медицинских услуг

3.1. Медицинский центр оказывает первичную медико-санитарную помощь. Первичная медико-санитарная помощь может оказываться населению в качестве платной медицинской помощи - за счет средств граждан и организаций.

3.2. При состояниях, требующих оказания экстренной медицинской помощи в помещении медицинского центра, помощь оказывается врачом-терапевтом, врачом общей практики, педиатром или врачом-специалистом по профилю медицинской услуги, находящимся на рабочем месте в момент обращения гражданина, а также вызывается скорая медицинская помощь по сотовому телефону 112, по стационарному телефону 03.

3.3. Медицинская помощь населению осуществляется в медицинском центре или на дому.

3.4. В медицинском центре медицинская помощь оказывается ежедневно в соответствии с графиком работы медицинского центра.

3.5. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт), свидетельство о рождении ребенка, действующий страховой полис. В регистратуре учреждения при первичном обращении на пациента оформляется медицинская карта амбулаторного больного в которую вносятся сведения о пациенте в соответствии с утвержденной формой медицинской документации и оформляется информированное добровольное согласие на медицинские вмешательства при получении первичной медико-санитарной помощи.

3.6. При обращении несовершеннолетнего пациента договор заключается с законным представителем (родителем, опекуном, попечителем или лицом по доверенности, выданной законным представителем). Дальнейшие посещения специалистов медицинского центра возможны только при сопровождении законного представителя или в присутствии третьего лица, на которого оформлена письменная доверенность законным представителем на представление интересов его несовершеннолетнего ребенка.

3.7. Медицинская карта амбулаторного больного, наряду с другими медицинскими документами, относится к первичным медицинским документам и должна храниться в лечебно-профилактическом учреждении. Учреждение несет ответственность за сохранность медицинских документов, условия и сроки их хранения. Пациент же реализует свои права на информацию о состоянии его здоровья в соответствии со ст. 22 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (в том числе имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов). Согласно Приказа от 04.03.1997 № 77 «О возврате и порядке хранения медицинских карт в амбулаторных учреждениях» медицинские карты амбулаторного больного и истории развития ребенка должны храниться непосредственно в амбулаторно-поликлиническом учреждении. Выдача медицинских карт на руки пациенту возможна только с разрешения администрации медицинского центра по личному заявлению пациента. Самовольное изъятие амбулаторной карты больного и вынос ее за пределы медицинского центра не допускается.

3.8. На каждого пациента отведено определенное время приема согласно записи. Опоздание и задержка приема могут снизить качество оказываемой услуги и привести к задержке приема следующего пациента. В случае опоздания пациента более чем на 30% времени приема, врач оставляет за собой право перенести прием, если у него нет возможности продлить его без нарушения интересов последующих пациентов.

3.9. При посещении врача впервые желательно принести с собой все результаты обследований и выписки, касающиеся обращения.

3.10. Некоторые виды услуг требуют наличия направления врача и/или специальной подготовки, об этом предупреждают операторы контакт-центра и администраторы при записи на прием.

3.11. Пациентам, обслуживаемым по договору добровольного медицинского страхования (ДМС), перед приемом необходимо предъявить администратору документ, удостоверяющий личность, действующий страховой полис или гарантийное письмо.

3.12. На ресепшене ведется видео и аудиорегистрация посещений.

4. Права и обязанности пациентов

4.1. Права и обязанности граждан в сфере охраны здоровья установлены ст.18-26 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

4.2. Выдержки о правах и обязанностях пациентов, установленных федеральными законами, указанными в п.4.1 размещаются на информационных стендах подразделений и на официальном сайте учреждения в сети Интернет.

4.3. Кроме того, пациент обязан:

- соблюдать режим работы медицинского центра;
- соблюдать правила внутреннего распорядка медицинского центра;
- правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
- соблюдать установленный в учреждении регламент работы, 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;
- 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 о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу медицинского центра;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- уважительно относиться к другим пациентам;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.
- являться на прием к врачу в назначенные дни и часы; соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом;
- не входить в служебные помещения и помещения со специальным санитарно-эпидемиологическим режимом, а также в кабинеты, на которых висит предупреждающая табличка «Идет прием! Не входите, пожалуйста».

- нарушение Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемиологического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

5. Порядок оплаты услуг

5.1. Оплата услуг производится у администратора в полном объеме в день оказания услуги перед приемом специалиста или перед сдачей анализов. Расчет можно произвести как наличными деньгами, так и через банковский терминал.

5.2. Депозит

Обслуживание в наших Центрах возможно с использованием депозита (авансового платежа). В данном случае оплата за оказанные услуги будет происходить методом списания средств с лицевого счета пациента до их полного израсходования. Также депозит можно оформить для родственника или другого третьего лица.

5.3. ДМС (добровольное медицинское страхование)

Для пациентов, застрахованных по договору ДМС, действуют особые правила оформления и обслуживания. Все услуги, не входящие в программу страхования, оплачиваются за наличный расчет. Оказание услуг, не входящих в программу добровольного медицинского страхования, за счет страховой компании возможно только при предоставлении гарантийного письма от страховой компании на оплату конкретных видов услуг.

5.4. ОМС (обязательное медицинское страхование)

Пациенты имеют право получить медицинскую помощь, в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

6. Ответственность пациента за нарушение настоящих Правил

6.1. При несоблюдении пациентом Правил внутреннего распорядка, ведущим к нарушению лечебно-охранительного, санитарно-эпидемиологического режимов и дестабилизации работы Центров, к пациенту могут быть применены меры воздействия в соответствии с существующим законодательством Российской Федерации.

6.2. При несоблюдении пациентом Правил внутреннего распорядка администрация ООО «Здоровое поколение» праве расторгнуть договор на предоставление платных медицинских услуг и отказать пациенту в дальнейшем предоставлении медицинских услуг, в соответствие со ст. 70 Федерального закона от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».