

СОГЛАСОВАНО
Генеральный директор
ООО «Клиника Фомина Тула»
Мазурина О.В.



УТВЕРЖДЕНО
Главный врач
ООО «Клиника Фомина Тула»
Беганский С.С.
Приказ № 09-01-23



ПРАВИЛА
внутреннего распорядка
Общества с ограниченной ответственностью «Клиника Фомина Тула»

1. Общие положения

1.1. Правила организации медицинской помощи и внутреннего распорядка Общества с ограниченной ответственностью «Клиника Фомина Тула» (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента во время нахождения в медицинском учреждении Общества с ограниченной ответственностью «Клиника Фомина Тула» (далее - Клиника), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и учреждением.

1.2. Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение или его структурное подразделение.

1.3. Правила разработаны с целью реализации предусмотренных законом прав граждан, создания наиболее благоприятных возможностей оказания своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества, а также для обеспечения лечебно-охранительного режима.

1.4. Ознакомление с Правилами осуществляется:

1.4.1. предоставлением письменной информации;

1.4.2. предоставлением устной информации;

1.4.3. с помощью размещения информации на стендах в подразделениях;

1.4.4. с помощью размещения информации на сайте Клиники.

1.5. После ознакомления с Правилами пациент (законный представитель) подписывает документ об ознакомлении, предоставленный сотрудником Клиники, с помещением документа об ознакомлении в медицинскую карту пациента.

2. Основные термины и определения

2.1. Диагностика – комплекс медицинских вмешательств, направленных на распознавание состояний или установление факта наличия либо отсутствия заболеваний, осуществляемых посредством сбора и анализа жалоб пациента, данных его анамнеза и осмотра, проведения лабораторных, инструментальных, патолого-анатомических и иных

исследований в целях определения диагноза, выбора мероприятий по лечению пациента и (или) контроля за осуществлением этих мероприятий.

2.2. Заболевание - возникающее в связи с воздействием патогенных факторов нарушение деятельности организма, работоспособности, способности адаптироваться к изменяющимся условиям внешней и внутренней среды при одновременном изменении защитно-компенсаторных и защитно-приспособительных реакций и механизмов организма.

2.3. Законный представитель – лицо, действующее в интересах и от имени представляемого лица на основании и в пределах полномочий, указанных в законодательстве Российской Федерации.

Законным представителем несовершеннолетнего пациента, действующими от его имени без доверенности, являются его родители, усыновители, опекуны, попечители, органы опеки и попечительства в установленных законом случаях.

Законным представителем недееспособного или не полностью дееспособного пациента, действующими от его имени, являются лица, установленные в законном (судебном) порядке.

2.4. Здоровье – состояние физического, психического и социального благополучия человека, при котором отсутствуют заболевания, а также расстройства функций органов и систем организма.

2.5. Лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения.

2.6. Лечение – комплекс медицинских вмешательств, выполняемых по назначению медицинского работника, целью которых является устранение или облегчение проявлений заболевания или заболеваний либо состояний пациента, восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни.

2.7. Медицинская деятельность – профессиональная деятельность по оказанию медицинской помощи, проведению медицинских экспертиз, медицинских осмотров и медицинских освидетельствований, санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий и профессиональная деятельность, связанная с трансплантацией (пересадкой) органов и (или) тканей, обращением донорской крови и (или) ее компонентов в медицинских целях.

2.8. Медицинская помощь – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

2.9. Медицинская услуга – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

2.10. Медицинский работник – физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в медицинской организации по должности, включенной в номенклатуру должностей медицинских работников и фармацевтических работников, и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности, либо физическое лицо, которое является индивидуальным предпринимателем, непосредственно осуществляющим медицинскую деятельность

2.11. Медицинское вмешательство – выполняемые медицинским работником и иным работником, имеющим право на осуществление медицинской деятельности, по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций, а также искусственное прерывание беременности.

2.12. Пациент Клиники – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

2.13. Пациент педиатрического отделения Клиники – физическое лицо, возраст которого не достиг 18 (восемнадцати) лет.

2.14. Посетитель – физическое лицо, находящееся на территории и/или в помещениях Клиники с целями, не связанными с оказанием медицинской помощи.

2.15. Профилактика – комплекс мероприятий, направленных на сохранение и укрепление здоровья и включающих в себя формирование здорового образа жизни, предупреждение возникновения и (или) распространения заболеваний, их раннее выявление, выявление причин и условий их возникновения и развития, а также направленных на устранение вредного влияния на здоровье человека факторов среды его обитания.

2.16. Сопровождающее пациента лицо – любое физическое лицо, не являющееся законным представителем, в том числе близкие родственники (сестры, братья, бабушки, дедушки и иные родственники), которые с согласия пациента/законного представителя пациента выполняют организационные мероприятия и сопровождают пациента при получении медицинской помощи в Клинике.

3. Права и обязанности пациента (законного представителя), сопровождающего лица

3.1. Пациент имеет право на:

3.1.1. Профилактику, диагностику, обследование, нахождение, лечение в Клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.

3.1.2. Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи.

3.1.3. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами.

3.1.4. Получение в доступной для него форме полной информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.

3.1.5. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

3.1.6. Отказ от медицинского вмешательства и дальнейшего получения медицинской услуги, при условии оплаты фактически понесенных им расходов.

3.1.7. Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи в случаях, установленных законодательством.

3.1.8. Обращение в установленном в Клинике порядке с жалобой к должностным лицам структурного подразделения Клиники, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к руководству Клиники должностным лицам государственных органов или в суд.

3.1.9. Допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав.

3.1.10. Соблюдение иных прав в сфере здравоохранительной деятельности, предусмотренных действующим законодательством.

3.2. Пациент обязан:

3.2.1. Соблюдать режим Клиники (в том числе определенный на период временной нетрудоспособности), правила безопасности и пожарной безопасности, а также правила поведения пациента в медицинских организациях, в том числе, тишину, чистоту и порядок.

3.2.2. Соблюдать нормы закона о режиме (порядке) лечения, предусмотренные действующим законодательством, а также указанные в настоящих Правилах

3.2.3. Сотрудничать с медицинским персоналом при получении медицинских услуг, не нарушать предусмотренных законодательством прав как медицинских работников и иных лиц, участвующих в оказании медицинской помощи (услуг), так и других пациентов.

3.2.4. Своевременно представлять работникам учреждения здравоохранения, оказывающим медицинскую помощь (услуги), известную ему достоверную информацию о состоянии здоровья для постановки диагноза и лечения заболевания.

3.2.5. Неукоснительно выполнять медицинские предписания (или отказываться от их выполнения) в порядке, предусмотренном законом, не осуществлять самостоятельного лечения, не рекомендованного в связи с оказанием медицинских услуг по данному Договору.

3.2.6. Своевременно информировать медицинских работников об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения, а также в случаях возникновения заболеваний, представляющих опасность для окружающих, либо подозрения на них.

3.2.7. Бережно относиться к имуществу Клиники.

3.2.8. Соблюдать иные требования режима лечения и нахождения в медицинской организации, предусмотренные настоящими Правилами.

3.3. Пациенту запрещается:

3.3.1. Приносить в Клинику огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, иные предметы и средства, наличие которых у пациента (законного представителя, посетителя) либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих.

3.3.2. Проводить фото- и видеосъемку без предварительного письменного согласия руководства Клиники.

3.3.3. Входить в помещения с надписью «служебные помещения» или вход воспрещен».

3.3.4. Входить без вызова в кабинет ультразвуковой диагностики, кабинет КТ, маммографии, кабинеты врачей-специалистов.

3.3.5. Выносить из Клиники документы, полученные для ознакомления;

3.3.6. Изымать документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок.

3.3.7. Находиться в верхней одежде (за исключением помещения около гардероба), без сменной обуви (или бахил).

3.3.8. Вести громкие разговоры, выражаться нецензурно, оскорблять посетителей и работников Клиники.

3.3.9. Курить во всех помещениях Клиники, а также на территории Клиники.

3.3.10. Распивать спиртные напитки.

3.3.11. Употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества без назначения врача.

3.3.12. Использовать электронные приборы, в том числе мобильной связи при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований и прочих медицинских вмешательств.

3.3.13. Перемещаться по территории Клиники с крупногабаритными предметами (сумма измерений которых по длине, ширине и высоте находится в пределах 150 см, длинномерные предметы, длина которых от 151 см), в т.ч. хозяйственными сумками, тележками, рюкзаками, чемоданами и т.д. если указанные предметы имеются при себе, их надо сдать в гардероб.

3.3.14. Находиться в Клинике и на ее территории в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи.

3.3.15. Использовать служебные телефоны Клиники в личных целях.

3.3.16. Портить мебель, предметы интерьера, имущество, других посетителей и пациентов.

3.3.17. Посещать Клинику с домашними животными.

3.3.18. На территории Клиники без разрешения администрации размещать объявления, рекламу, выполнять функции торговых агентов, представителей.

4. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и другие документы, необходимые для получения медицинских услуг

4.1. Необходимым предварительным условием для получения медицинской помощи в Клинике является дача добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство и обработку персональных данных.

4.2. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство выдается на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных вариантах медицинского вмешательства, его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

Случаи, когда информированное добровольное согласие гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство не требуется установлены в статье 20 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

4.3. Врач приступает к оказанию медицинской помощи только после подписания пациентом (его законным представителем) информированного добровольного согласия.

4.4. На первичной консультации врач, или иной медицинский работник, до начала оказания медицинских услуг, предоставляет пациенту (его законному представителю) возможность ознакомиться с информированным добровольным согласием. Пациент (его законный представитель) может обратиться за расшифровкой значений медицинских терминов, содержащихся в информированном добровольном согласии.

4.5. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство от имени пациента Клиники, не достигшего 15-летнего возраста, либо лица, больного наркоманией, не достигшего 16-летнего возраста, либо лица, признанного в установленном порядке недееспособным, дает один из законных представителей пациента.

4.6. Пациенты Клиники в возрасте старше 15 (пятнадцати) лет или больные наркоманией несовершеннолетние в возрасте старше 16 (шестнадцати) лет имеют право на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от него, то есть самостоятельно могут принимать решение о получении медицинской помощи или отказе от нее.

4.7. Информированное добровольное согласие оформляется в письменном виде в двух экземплярах по установленной форме, подписывается пациентом (законным представителем), а также медицинским работником, оформившим такое согласие, после чего один экземпляр помещается в медицинскую документацию пациента, а другой выдается пациенту на руки.

4.8. Перед выполнением каждого нового вида медицинского вмешательства у того же или иного медицинского работника, пациенту (законному представителю) предлагается соответствующая форма информационного согласия.

4.9. В случае несогласия с тактикой обследования и лечения, полного или частичного отказа от выполнения медицинских назначений и рекомендаций, пациент (законный представитель) обязан проинформировать об этом врача.

4.10. Врач обязан сделать соответствующие записи в медицинской документации, а также потребовать от пациента (законного представителя) оформления отдельного документа с отражением позиции пациента (законного представителя) – отказ от медицинского вмешательства.

4.11. Отказ от одного или нескольких видов вмешательств оформляется в письменном виде в одном экземпляре по установленной форме, подписывается пациентом (законным представителем) и помещается в медицинскую документацию пациента.

4.12. В случае отказа пациента (законного представителя) от оформления отказа от медицинского вмешательства медицинский сотрудник Клиники обязан оформить соответствующий акт по установленной форме.

4.13. Пациенты (законные представители), принимающие решение о получении (об отказе от) медицинских услуг, обязаны в том числе:

4.13.1. представлять медицинскому работнику известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе, о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях.

4.13.2. со своей стороны выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление медицинских услуг (в части исполнения диагностических и лечебных мероприятий, процедур и манипуляций, назначенных лечащим врачом и врачами-консультантами и рекомендованных сроков), выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача, в том числе в отношении лекарственных препаратов.

4.13.3. информировать медицинский персонал в случае непонимания или неполного понимания предстоящего медицинского вмешательства, предложения лечения.

4.13.4. сотрудничать с медицинским персоналом на всех этапах оказания медицинской помощи, при прохождении курса лечения (отдельных процедур) немедленно сообщать медицинскому персоналу о любых изменениях самочувствия.

5. Порядок обращения пациента (законного представителя) за медицинской помощью

5.1. Клиника оказывает платные медицинские услуги, а также медицинскую помощь в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

5.2. Обращения за медицинской помощью в Клинику могут быть:

5.2.1. в амбулаторные (поликлинические) подразделения;

5.2.2. в дневной стационар;

5.2.3. в круглосуточный стационар с соблюдением порядка госпитализации.

5.3. В Клинике прием осуществляется по предварительной записи по телефону или при личном обращении в регистратуру.

5.4. При первичном обращении пациенту желательно прибыть в Клинику не позже, чем за 10-15 минут до начала приема. Это позволит легче и быстрее адаптироваться к осмотру или лечению, оформить необходимые документы.

5.5. В случае опоздания пациента на прием более чем на 20% отведенного времени клиника вправе отказать в приеме, если оказание такой услуги может привести к смещению дальнейшего приема и созданию дискомфорта для следующих пациентов.

5.6. Если пациент задерживается более чем на 20% отведенного времени, ему необходимо позвонить в Клинику и перенести запись на другое удобное время.

5.7. Первичный прием – это первичное обращение к конкретному врачу-специалисту.

5.8. Повторный прием – это повторное обращение к специалисту в течение 1 месяца с одним заболеванием или после проведенного длительного лечения.

5.9. В целях безопасности в помещениях Клиники ведется видеонаблюдение.

5.10. Прием пациентов по ДМС осуществляется только при наличии:

- страхового полиса ДМС;
- документа удостоверяющего личность пациента;
- направления из страховой компании или гарантийного письма (при наличии данного пункта в договоре страхования).

5.11. При отсутствии данных документов Клиника вправе отказать пациенту в оказании услуги за счет средств ДМС и может предложить пациенту пройти услугу за свой счет.

5.12. Обслуживание пациентов осуществляется в соответствии с программой страхования, а также в соответствии с условиями договора со страховой компанией.

6. Порядок оказания медицинской помощи пациенту

6.1. При обращении за медицинской помощью пациент дает свое письменное добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством.

6.2. Пациент предоставляет врачу всю известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья; направление на обследование, консультацию, лечение установленного образца (если направлялся другим врачом); первичную медицинскую документацию диагностических исследований (проводились).

6.3. Медицинское обслуживание Пациентов осуществляется в рабочие часы Клиники по адресу нахождения Клиники.

6.4. Клиника предоставляет платные медицинские услуги Пациентам в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

6.5. Платные медицинские услуги предоставляются в полном объеме стандартов медицинской помощи, утвержденных Министерством здравоохранения Российской Федерации. По просьбе пациента (законного представителя) специалисты Клиники при наличии медицинских показаний вправе оказывать объем услуг, превышающий объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

6.6. При оказании услуг Клиника вправе отказать в использовании лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения, предоставленных пациентом самостоятельно.

7. Организация предоставления медицинских услуг в амбулаторных условиях

7.1. Медицинская помощь в амбулаторных условиях оказывается в соответствии с режимом работы Клиники. Информация о режиме работы размещена на информационных стендах, расположенных в помещениях Клиники, а также на Интернет-сайте Клиники.

7.2. При необходимости оказания амбулаторно-поликлинической помощи пациент обращается в регистратуру Клиники, обеспечивающую регистрацию пациента на прием к врачу. Предварительная запись на прием к врачу осуществляется при непосредственном обращении по телефону, а также с использованием иных предлагаемых Клиникой способов.

7.3. Информацию о времени приема медицинских специалистов с указанием часов приема, об условиях предварительной записи на прием и вызова врача на дом, о времени и месте приема граждан администрацией Клиники возможно получить в регистратуре Клиники в устной форме и наглядно – на информационных стендах, расположенных в помещениях Клиники, а также на Интернет-сайте Клиники.

7.4. При первичном обращении пациента в Клинику в регистратуре осуществляется регистрация пациента в медицинской информационной системе Клиники, оформляется согласие пациента на обработку персональных данных, при необходимости оформляется и заключается договор на предоставление платных медицинских услуг, оформляются иные необходимые документы.

Для оформления документов пациенту рекомендуется явиться в Клинику не менее чем за 20 минут до назначенного времени приема по записи и предоставить в регистратуру требуемые документы.

7.5. Пациент ожидает приема в холлах Клиники. В кабинет врача пациент проходит только по приглашению врача или медицинской сестры.

7.6. При опоздании пациента на плановый прием Клиника оставляет за собой право перенести дату и время приема по усмотрению Клиники.

7.7. При внеплановом обращении пациента, нуждающегося в оказании экстренной и неотложной медицинской помощи, такой пациент обслуживается вне очереди.

7.8. Медицинская карта на руки пациенту/законному представителю не выдается, а передается в медицинский кабинет регистратором. Выдача медицинской карты Пациента на руки осуществляется по письменному запросу Пациента, который рассматривается в срок до 30 календарных дней.

7.9. Увеличение времени ожидания вызова в медицинский кабинет возможно при возникновении:

7.9.1. непредвиденных состояний у предыдущего пациента;

7.9.2. увеличением объема запланированной медицинской помощи;

7.9.3. пациента с состоянием, угрожающим его жизни;

7.9.4. других ситуаций, связанных с оказанием медицинских и сервисных услуг.

7.10. При повторном обращении в Клинику пациент проходит идентификацию личности в регистратуре и при необходимости оформляются дополнительные документы.

7.11. Неявка на прием (манипуляцию, процедуру) в назначенное врачом время является нарушением медицинского режима.

При неявке пациента на прием (манипуляцию, процедуру) в назначенное врачом время Клиника оставляет за собой право требовать возмещения фактически понесённых расходов, связанных с подготовкой и организацией приёма.