

ООО «КлиНика»

Правила записи на первичный прием, консультацию, обследование, правила и сроки госпитализации.

Порядок обращения пациентов в ООО «КлиНика»:

1.1. Правила записи на амбулаторный прием (первичную/повторную консультацию, диагностическое обследование, процедуры или манипуляции).

1.1.1. С целью профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных или стационарных условиях любой гражданин может обратиться в ООО «КлиНика» и получить медицинские услуги на платной основе.

1.1.2. При состояниях, требующих оказания неотложной медицинской помощи, при необходимости срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону – 112, 03 или службу частной скорой помощи

1.1.3. Медицинская помощь населению осуществляется непосредственно в ООО «КлиНика».

1.1.4. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема граждан руководством ООО «КлиНика», пациент может получить у администраторов регистратуры в устной форме, по телефонам: 8(496)24-9-96-87; 8(496)24-9-96-86; 8-965-380-55-55 у операторов Call-центра.

1.1.5. При первичном или повторном обращении пациент обязан предоставить документ, удостоверяющий личность (паспорт), действующий страховой медицинский полис (ДМС). После получения медицинской помощи пациент получает рекомендации по дальнейшему обследованию и лечению.

1.1.6. Время на прием Пациента врачами ООО «КлиНика» определено с учетом действующих в РФ расчетных нормативов. При проведении консилиумов, совместных консультаций врачами специалистами время приема может быть смещено. В случае внезапного заболевания лечащего врача и/или возникновения других чрезвычайных обстоятельств, администратор или оператор Call-центра ООО «КлиНика» предупреждает об этом пациента при первой возможности по указанному им контактному телефону.

1.1.7. Пациенту необходимо являться на прием к врачу в назначенное время. Если пациент не может прийти в назначенное время, необходимо минимум за 2 часа предупредить об этом операторов Call-центра ООО «КлиНика» по телефонам: 8(496)24-9-96-87; 8(496)24-9-96-86; 8-965-380-55-55. При опоздании пациента на прием более чем на 15 минут ООО «КлиНика» оставляет за собой право

отказать в оказании услуги с предоставлением права получения услуги в другой день. ООО «КлиНика» оставляет за собой право отказать в предоставлении услуг без объяснения причин пациентам с запахом алкоголя.

1.1.8. Прием с острой болью или другими экстренными показаниями ведется по мере высвобождения соответствующего врача.

1.1.9. Во время первичного осмотра врач устанавливает предварительный диагноз, определяет методы, объем, прогноз лечения и его приблизительную стоимость, о чем информирует пациента. Врач информирует пациента о возможных осложнениях в процессе и после лечения, а также о последствиях при отказе от лечения. Результаты осмотра фиксируются медицинской карте пациента. Диагностика и лечение осуществляются в соответствии с утвержденными медицинскими стандартами.

1.1.10. Первичный прием - это первичное обращение к специалисту по поводу острого или обострения хронического заболевания в течение 3-х месяцев.

1.1.11. Повторный прием - это повторное обращение к одному специалисту в течение 3-х месяцев с момента первичного обращения по одному и тому же случаю заболевания. Если с момента первичного обращения к специалисту прошло более 3-х месяцев, прием является первичным.

1.1.12. При определении статуса приема (первичный или повторный) врач или администратор исходит из понятия законченного клинического случая.

1.1.13. Законченный клинический случай - это случай острого заболевания от его начала до выздоровления (но не более 3-х месяцев), либо случай хронического заболевания от его обострения до момента достижения стойкой ремиссии (но не более 3-х месяцев). В рамках законченного клинического случая считать первичной следует консультацию врача первого контакта и всех смежных специалистов (по необходимости). 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.

1.1.14. Лечащий врач может отказаться от наблюдения и лечения пациента в случае несоблюдения пациентом Правил предоставления медицинских услуг, отказа от диагностических и лечебных мероприятий, предусмотренных стандартами и порядками оказания медицинской помощи, а также, если это лечение не соответствует требованиям современных технологий, может вызвать нежелательные последствия или в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого вмешательства (например, по просьбе пациента удалить зуб, подлежащий лечению).

1.1.15. Перевод пациентов в профильное лечебное учреждение по экстренным показаниям с острой патологией осуществляется с привлечением сил и

средств ГБУЗ "Станция скорой медицинской помощи" либо частной скорой помощи.

1.1.16. Пациент, направленный на любые виды консервативного и/или оперативного лечения в ООО «КлиНикаПроф» специалистами другого медицинского учреждения, в обязательном порядке проходит первичный осмотр/консультацию профильного специалиста ООО «КлиНика».

2.1. Правила и сроки плановой госпитализации пациентов.

2.1.1 При наличии показаний для стационарного лечения пациента лечащим врачом выдается направление на госпитализацию пациента в соответствии с клиническими показаниями и с согласия пациента.

2.1.2 Госпитализация осуществляется в плановом порядке в течение 2-3 дней, при наличии свободных койко-мест стационара возможна сразу после поликлинического отделения ООО «КлиНика».

2.1.3 Плановая госпитализация пациента осуществляется после предварительного осмотра врача и с результатами предоперационного обследования.

2.1.4 С пациентом оформляется Договор на оказание платных медицинских услуг в условиях стационара с приложениями.

3. Права и обязанности пациентов:

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Федеральным законом РФ от 29 ноября 2010 г. N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации"

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и 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 противозаразным 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 (прекращение) медицинской помощи, от назначенных диагностических мероприятий, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами (на основании отказа от медицинского вмешательства в отношении определенных видов вмешательств
- обращение с письменной претензией на имя главного врача ООО «КлиНика», 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;
- получить выписки, копии медицинских документов по письменному запросу;
- пациент имеет право потребовать замены лечащего врача.

3.2. Пациент обязан:

- при наличии предъявить полис добровольного медицинского страхования при обращении за медицинской помощью,
- соблюдать режим работы учреждения;
- соблюдать правила внутреннего распорядка ООО «КлиНика» для пациентов;
- правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический 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 врачом 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 о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу учреждения;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

- соблюдать очередность, не опаздывать на прием;
- входить в кабинет только по приглашению медицинского персонала
- нахождение в кабинете лиц, сопровождающих пациента, допускается только с разрешения лечащего врача

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и ООО «КлиНика».

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"; Федеральным Законом Российской Федерации "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации от 02.05.2006г. 59-ФЗ.

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию ООО «КлиНика».

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. 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 приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

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

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

4.7 Письменное обращение, поступившее администрации ООО «КлиНика», рассматривается в сроки, предусмотренные Законодательством РФ.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. 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, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а

также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2 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 (ее) отсутствии — близким родственникам.

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

5.4 Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.