

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ПЕРВАЯ МНОГОПРОФИЛЬНАЯ КЛИНИКА»

г. Череповец, ул. Архангельская, д. 7 «Б»

Лицензия на медицинскую деятельность ЛО – 35-01-002937 от 13 мая 2020года

Утверждено:

Приказом ООО «Первая

многопрофильная клиника»

от 02.11. 2020г. № 8

Правила записи на первичный прием, консультацию, обследование в
ООО «Первая многопрофильная клиника»

1. Порядок обращения пациентов в Клинику.

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 условиях дневного стационара любой гражданин может обратиться в Клинику 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 или службу частной скорой помощи.

1.1.3. Медицинская помощь населению осуществляется непосредственно в Клинике.

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 Клиники, пациент может получить у администраторов регистратуры в устной форме, по телефонам: +7 921-252-40-02; (8202) 62-40-02; (8202) 30-20-28

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

1.1.6. Время на прием Пациента врачами Клиники 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 Клиники 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 администратора Клиники по телефону: +7 921-252-40-02; (8202) 62-40-02; (8202) 62-40-02. При опоздании пациента на прием более чем на 15 минут Клиника оставляет за собой право отказать в оказании услуги с предоставлением права получения услуги в другой день. 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 в 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 1-ого месяца с момента первичного обращения по одному и тому же случаю заболевания. Если с момента первичного обращения к специалисту прошло более 1-ого месяца, 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 1-ого месяца), либо случай хронического заболевания от его обострения до момента достижения стойкой ремиссии (но не более 1-ого месяца). 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 БУЗ ВО "Череповецкая станция скорой медицинской помощи" либо частной скорой помощи.

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

2.2. Госпитализации пациентов.

2.2.1 При наличии показаний для стационарного лечения пациента лечащим врачом выдается направление на госпитализацию пациента в медицинские учреждения г. Череповца и Вологодской области в соответствии с клиническими показаниями и с согласия пациента.

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 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 (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 Клиники, 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 Клиники 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 Клиникой.

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
Клиники

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 Клиники, рассматривается в сроки, предусмотренные действующим 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.