

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ООО «БЕСТ КЛИНИК»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Бест Клиник» (далее — Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в Клинике «Бест Клиник» (Далее — Клиника), а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и ООО «Бест Клиник».

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц; обратившихся в Клинику, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Клинику;
- порядок оказания медицинской помощи пациенту;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы Клиники и ее должностных лиц.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде на первом этаже Клиники в доступном для пациентов месте. Правила также размещаются на официальном сайте Клиники: <http://bclinic.ru>

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В КЛИНИКУ

2.1. ООО «Бест Клиник» является частной клиникой, оказывающей медицинские услуги на возмездной основе.

2.2. Для получения медицинской помощи пациент должен лично или по телефону (84991166165) записаться на прием к врачу или специалисту. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина) пациенту необходимо обратиться в службу скорой: медицинской помощи по телефону 103.

2.3. При записи на прием к врачу или специалисту пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество, дату рождения, а также информацию о том, обращался ли он в Клинику ранее.

2.4. При невозможности посетить врача или специалиста в назначенное время необходимо отменить или перенести запись, позвонив в центр обработки вызовов, как только выяснилась невозможность посещения.

2.5. Пациент должен посещать врача (специалиста) в соответствии со временем предварительной записи. При опоздании пациента на прием или процедуру более чем на 15 (пятнадцать) минут, врач (специалист) вправе поменять очередность приема и принять другого пациента, передвинув время приема, опоздавшего на более позднее.

2.6. Клиника оставляет за собой право переноса сроков приема Пациента по объективным причинам, о чем обязуется уведомить пациента (его представителя).

2.7. При первичном обращении администратором/медицинским регистратором заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя,

отчество, пол, дата рождения, адрес регистрации на основании документов, удостоверяющих личность. Также указываются контактные телефоны и email и информация об источнике информации о Клинике.

2.8. В соответствии с требованиями статьи 9 федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ пациент дает письменное согласие на обработку его персональных данных сотрудниками ООО «Бест Клиник».

2.9. В соответствии с требованиями Закона РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» с пациентом заключается Договор о предоставлении платной медицинской помощи, устанавливающий правовые отношения между пациентом и ООО «Бест Клиник».

2.10. Оплата услуг Клиники производится либо наличными денежными средствами в кассу Клиники, либо в безналичном порядке. Расчеты наличными денежными средствами с персоналом Клиники строго запрещены.

2.11. При обращении пациента за оперативной медицинской помощью заключается Договор на предоставление платной медицинской помощи.

2.12. Вся медицинская документация (медицинская карта, история болезни, договор и пр.) является собственностью ООО «Бест Клиник» и хранится в соответствии с законодательством РФ.

2.13. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет администратором или медицинским работником. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Клиники без согласования с руководством ООО «Бест Клиник».

3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ПАЦИЕНТУ

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

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

3.3. Направление на оперативное вмешательство дается после необходимых консультаций и исследования. Анализы крови проводятся натощак. Подготовка к лабораторным и диагностическим исследованиям проводится в соответствии с Правилами, которые размещены на сайте Клиники <http://bclinic.ru/>

3.4. При нахождении в Клинике пациент обязан придерживаться режима работы Клиники, соблюдать тишину и порядок, соблюдать требования пожарной безопасности.

3.5. Курить в помещении клиники КАТЕГОРИЧЕСКИ ЗАПРЕЩЕНО.

3.6. Входить в служебные и технические помещения Клиники запрещено. Недопустимо самостоятельно включать и регулировать любое инженерно-техническое оборудование.

3.7. Пациент обязан соблюдать санитарно-эпидемиологический режим (входить в Клинику в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе).

3.8. Пациент должен уважительно относиться к медицинским работникам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам.

3.9. Дети в возрасте до 14 лет допускаются к обслуживанию в Клинике согласно правилам, регламентированным Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями). Ответственность за безопасность жизни и здоровья несовершеннолетних детей лиц во время их нахождения в Клинике (включая детей старше 14 лет, находящихся в Клинике без сопровождения взрослых), за информирование несовершеннолетних о Правилах оказания услуг и соблюдения ими настоящих Правил, несут родители.

3.10. Любые риски, связанные с причинением ущерба имуществу пациента, пациент несет самостоятельно, за исключением случаев, когда имущество (личные вещи) сданы на хранение в гардероб Клиники и в случае госпитализации пациента, когда одежда пациента хранится в специально предусмотренном для этого месте.

3.11. Пациент должен бережно относиться к имуществу Клиники. При причинении ущерба имуществу Клиники виновное лицо обязано по требованию Клиники возместить либо стоимость ремонта

поврежденного имущества (включая стоимость запасных частей), либо стоимость поврежденного имущества с учетом амортизационного износа.

4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

4.1. При получении медицинской помощи пациент имеет право на получение полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии своего здоровья.

4.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии, форме лечащим врачом. Она должна содержать 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.

4.3. Информация о состоянии здоровья пациента не сообщается членам его семьи без письменного согласия об этом, с назначением лица, которому должна быть передана такая информация.

4.4. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

4.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

4.6. Порядок ознакомления в ООО «Бест Клиник» пациента, либо его законного представителя с оригиналами медицинской документации, отражающей состояние здоровья пациента:

1. Настоящий порядок устанавливает правила ознакомления пациента, либо его законного представителя с оригиналами медицинской документации, отражающей состояние здоровья пациента и находящейся на рассмотрении в ООО «Бест Клиник»
2. Основаниями для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента, является поступление в ООО «Бест Клиник» от пациента либо его законного представителя письменного запроса о предоставлении медицинской документации, отражающей состояние здоровья пациента, для ознакомления, согласно нижеприведенной Таблице №1.

3. ФОРМА ПИСЬМЕННОГО ЗАПРОСА ПАЦИЕНТА ЛИБО ЕГО ЗАКОННОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ В ООО «БЕСТ КЛИНИК» МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

Таблица №1

1	Фамилия, имя, отчество (при наличии) пациента	
2	Фамилия, имя, отчество (при наличии) законного представителя	
3	Место жительства (пребывания) пациента	
4	Реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента	
5	Реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя пациента	
6	Реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента	
7	Период оказания пациенту медицинской помощи в ООО «Бест Клиник», за который пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией	
8	Почтовый адрес (e-mail) для направления письменного ответа	

9	Номер контактного телефона	
---	----------------------------	--

3. Рассмотрение письменных запросов осуществляется главным врачом ООО «Бест Клиник».
4. Ознакомление пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента, осуществляется в помещении структурного подразделения, предназначенного для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента.
5. Перед передачей пациенту либо его законному представителю для ознакомления оригинала медицинской документации, отражающей состояние здоровья пациента, обеспечивается сохранение копии данной медицинской документации на бумажном носителе.

До сведения пациента либо его законного представителя в устной форме доводится информация о необходимости аккуратного и бережного обращения с предоставленной для ознакомления медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента.

6. График работы помещения ООО «Бест Клиник» для ознакомления с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента с 10.00-17.00.
7. В помещении для ознакомления с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента, ведутся следующие учетные документы:
 - 7.1. Журнал предварительной записи посещения для ознакомления с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента, согласно Таблице №2.

**ФОРМА ЖУРНАЛА ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЗАПИСИ ПОСЕЩЕНИЙ ДЛЯ
ОЗНАКОМЛЕНИЯ С МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ, ОТРАЖАЮЩЕЙ
СОСТОЯНИЕ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА**

Таблица №2

№/№	ФИО (при наличии) пациента	Число, месяц, год рождения пациента	Место жительства (пребывания) пациента	Дата регистрации письменного запроса пациента либо его законного представителя	Период оказания пациенту медицинской помощи в ООО «Бест Клиник», за который пациент, либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией	Предварительные дата и время посещения пациентом либо его законным представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией
1	2	3	4	5	6	7

- 7.2. Журнал учета работы помещения для ознакомления с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента, согласно Таблице №3.

**ФОРМА ЖУРНАЛА УЧЕТА РАБОТЫ ПОМЕЩЕНИЯ ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ С
МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ, ОТРАЖАЮЩЕЙ СОСТОЯНИЕ ЗДОРОВЬЯ
ПАЦИЕНТА**

Таблица №3

№/ №	Дата и время посещения пациентом либо его законным представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией	Время выдачи медицинской документации и на руки пациенту либо его законному представителю и ее возврат	ФИО (при наличии) пациента либо его законного представителя, получившего на руки медицинскую документацию	Реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента либо его законного представителя (сведения заполняются на основании документа, удостоверяющего личность пациента либо его законного представителя)	Реквизиты документа, подтверждающего его полномочия законного представителя пациента (сведения заполняются на основании документа, подтверждающего его полномочия законного представителя пациента)	ФИО(при наличии) лечащего врача или другого медицинского работника, принимающего непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении пациента	Вид выданной на руки пациенту либо его законному представителю медицинской документации	Личная подпись пациента либо его законного представителя об ознакомлении с медицинской документацией
1	2	3	4	5	6	7	8	9

8. Предварительные дата и время посещения пациентом либо его законным представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента, устанавливаются с учетом графика работы помещения для ознакомления с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента, и числа поступивших письменных запросов.

Максимальный срок ожидания пациентом либо его законным представителем посещения кабинета для ознакомления с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента, с момента регистрации в ООО «Бест Клиник» письменного запроса не должен превышать сроков, установленных требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, а именно Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

9. Пациенты, которым оказывается медицинская помощь в стационарных условиях и в условиях дневного стационара, и передвижение которых по медицинским причинам ограничено, в том числе ввиду назначенного режима лечения, имеют право на ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента, непосредственно в подразделении, в котором они пребывают.

Сведения о наличии оснований для ознакомления с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента, непосредственно в подразделении, указывается в письменном запросе и заверяется подписью заведующего подразделением.

10. При оказании первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях пациент имеет право ознакомиться с записями, сделанными медицинским работником в медицинской документации во время приема (посещения на дому).

5. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИМ ДРУГИМ ЛИЦАМ.

5.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность больного, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

5.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (форма 095-у- для учащихся). Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляются в день обращения и после личного осмотра лечащим врачом; подтверждаются записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы.

В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений, сотрудников органов внутренних дел для освобождения от учебы, работы выдается справка установленной формы

5.3. Документы, подтверждающие временную нетрудоспособность, выдаются при наличии документа, удостоверяющего личность.

5.4. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

5.5. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца ответственным за выписку больничных листов в Клинике.

5.6. В случае утери листка нетрудоспособности выдается дубликат после предоставления пациентом справки из бухгалтерии, что данный лист нетрудоспособности к оплате не поступал, и обязательного письменного разрешения главного врача Клиники.

5.7. Если случай нетрудоспособности продолжается более 15 (пятнадцати) календарных дней, вопрос о продлении документов, подтверждающих временную нетрудоспособность, решается только после осмотра врачебной комиссией (ВК).

5.8. В случае несогласия с решением лечащего врача об отказе в выдаче документа, подтверждающего нетрудоспособность, с диагнозом, тактикой лечения проводится комиссионный осмотр лечащим врачом и врачебной комиссией во главе с представителем ВК, после чего, в случае необходимости, принимается измененное решение.

5.9. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации о ней у других специалистов. По письменному заявлению пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

5.10. Копии медицинских документов, справки о получении услуг Клиники и выписки из медицинских карт предоставляются администрацией Клиники в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня, следующего за днем получения ООО «Бест Клиник» письменного заявления пациента.

6. ГРАФИК РАБОТЫ КЛИНИКИ И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

6.1. График работы Клиники, ее должностных лиц определяется Правилами внутреннего трудового распорядка ООО «Бест Клиник».

6.2. Часы работы Клиники:

Пн. - Пт.: с 8:00 до 21:00

Сб.: с 9:00 до 21:00

Вс.: с 9:00 до 20:00

6.3. Часы работы администрации Клиники:

- будние дни: с 10:00 до 18:00
- суббота, воскресенье: выходной

6.4. Клиника вправе изменять график работы, при условии размещения информации об изменении на информационных стендах Клиники не менее чем за 7 (семь) дней до изменения.

6.5. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право обратиться в установленном Клиникой порядке с жалобой или предложением к должностным лицам Клиники, а также к главному врачу или заместителю главного врача по медицинским вопросам.

6.6. Все жалобы и предложения пациентов принимаются в письменной форме установленного образца, регистрируются администратором и рассматриваются администрацией Клиники в течение 10 дней. Ответ направляется в письменной форме на почтовый адрес пациента либо вручается лично под роспись.