Общество с ограниченной ответственностью «САНМЕДЭКСПЕРТ+»

Юридический адрес: 123022, г. Москва, ул. Трехгорный Вал, д. 6А
Фактический адрес: 123022, г. Москва, ул. Трехгорный Вал, д. 6А
ИНН 9703001580 КПП 770301001 ОКАТО 45286575000
E-mail: 1905@sunmedexpert.ru, тел.(499) 678-03-03
Сайт:http://sunmedexpert.ru

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач ООО «САНМЕДЭКСПЕРТ+»
_____ И.Н. Шварц
16 01 2020 г.

Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг в ООО «САНМЕДЭКСПЕРТ+»

Настоящие Правила определяют внутренний распорядок в медицинском центре, режим работы, порядок обращения пациентов, порядок оформления медицинской документации, права и обязанности пациентов.

Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством, а именно:

- *Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»,*
- *Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»,*
- *Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»,*
- *Приказом Минздрава России от 15.12.2014 №834н «Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков по их заполнению»,*
- *Приказом Минздравсоцразвития России от 29.06.2011 № 624н «Об утверждении порядка выдачи листков нетрудоспособности»,*

- *Приказом Минздравсоцразвития России от 02.05.2012 № 441н «Об утверждении порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений»,*
- *Приказ Минздрава России от 10.05.2017 №203н «Об утверждении критериев оценки качества медицинской помощи»*
- *Приказ Минздрава России от 30.12.2014 N 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,*
- *и другие действующие законодательные акты*

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 ООО «САНМЕДЭКСПЕРТ+» оказывает амбулаторно-поликлиническую помощь взрослому и детскому населению. Амбулаторно-поликлиническая помощь включает в себя первичную медико-санитарную помощь, которая может быть оказана без госпитализации пациента в стационар.

1.2 Для получения первичной медико-санитарной помощи гражданин выбирает медицинскую организацию (ООО «САНМЕДЭКСПЕРТ+»), врача-специалиста.

1.3 Лечащим врачом, то есть врачом, оказывающим медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в ООО «САНМЕДЭКСПЕРТ+», является выбранный пациентом врач-специалист. Лечащий врач организует своевременное, современное и квалифицированное обследование и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к врачам-специалистам. Рекомендации врачей-специалистов реализуются по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев, угрожающих жизни пациента. Лечащий врач может отказаться по согласованию с главным врачом ООО «САНМЕДЭКСПЕРТ+» от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни самого пациента или здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом врачебных рекомендаций (предписаний) или настоящих Правил внутреннего распорядка.

2. РЕЖИМ РАБОТЫ ООО «САНМЕДЭКСПЕРТ+»

2.1. ООО «САНМЕДЭКСПЕРТ+» (далее - медицинский центр) работает с 8-00 часов до 20-00 часа в будние дни, с 9-00 часов до 20-00 часов по субботам и с 10-00 часов до 18-00 часов по воскресеньям. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом главного врача и размещается на сайте медицинского центра.

2.2. Приём врачей-специалистов осуществляется по скользящему графику, утверждаемому главным врачом медицинского центра.

Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности, квалификации врачей специалистов размещена на сайте и в регистратуре медицинского центра.

График работы врачей специалистов размещен в холле регистратуры.

2.3. Начало работы регистратуры и процедурного кабинета: 8-00 часов ежедневно, кроме выходных.

Приём вызовов на дом осуществляется в часы работы медицинского центра.

Прием пациентов в дневном стационаре, процедурном кабинете, кабинете вакцинопрофилактики, кабинете бактериологического анализа, кабинете функциональной диагностики - в режиме работы медицинского центра.

- взятие крови на биохимический и клинический анализы: строго натощак.

- взятие крови на гормональные исследования до 13-00 часов.

- взятие крови «T-spot»: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница, суббота, воскресенье с 08-00 часов до 14-00 часов, строго натощак.

2.4. Работа врачебной комиссии осуществляется по утверждённому главным врачом медицинского центра графику: еженедельно, по средам с 15-00 часов; внеочередные заседания врачебной комиссии – по мере необходимости.

2.5. График приема граждан главным врачом медицинского центра: понедельник – среда, с 15-00 часов.

Заместителем главного врача по медицинской части: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница, с 15-00 часов.

Запись граждан на прием к главному врачом и заместителю главного врача по медицинской части осуществляется по телефону: +7(499) 678-03-03 доб.1 или e.mail: 1905@sunmedexpert.ru.

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

3.1. Запись пациента на амбулаторный прием к врачам специалистам осуществляется через регистратуру, сайт в интернете (www.sunmedexpert.ru), центр записи (call-центр) граждан на прием к врачу по телефонам: +7 (499) 678-03-03 доб. 1.

3.2. Оформление граждан на приём к врачам специалистам осуществляется в регистратуре, при наличии документа, удостоверяющего личность.

3.3. Пациенты по неотложным показаниям (болевой синдром, высокая температура и т.п.) принимаются вне очереди в кабинете неотложной медицинской помощи №7 (1 этаж) в часы работы медицинского центра.

3.4. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является подписание договора на предоставление платных медицинских услуг, дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

3.5. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме, подписывается гражданином или иным законным представителем, медицинским работником и содержится в медицинской документации пациента.

3.6. Приём врачей-специалистов осуществляется по предварительной записи или в день обращения с учётом состояния больного. Предельный срок ожидания медицинской помощи без предварительной записи и с учетом состояния больного – не более 30 минут.

3.7. Очередность к врачу-специалисту для получения помощи в плановом порядке впервые обратившегося в медицинский центр гражданина составляет не более 20 минут.

3.8. Вне очереди обслуживаются Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, кавалеры трех орденов Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, блокадники, войны-интернационалисты, лица, подвергшиеся радиационному облучению (ЧАЭС, «Маяк», Семипалатинск), репрессированные, узники фашистских лагерей, члены семей военнослужащих и сотрудников органов внутренних дел, погибших при исполнении служебных обязанностей, почетные доноры России и СССР, участники локальных войн, многодетные матери и инвалиды.

3.9. Медицинская помощь на дому осуществляется при острых внезапных ухудшениях состояния здоровья; необходимости строгого домашнего режима, рекомендованного лечащим врачом; тяжелых хронических заболеваниях при

невозможности передвижения пациента. Приём вызовов на дом осуществляется по телефонам: +7 (499) 678-03-03 доб. 1. Медицинскую помощь на дому врач-специалист оказывает в день и час, удобный для пациента. Объём медицинской помощи на дому определяется врачом-специалистом, выполняется средним медицинским персоналом.

3.10. При наличии показаний лечащий врач направляет пациента на стационарное лечение в дневной стационар медицинского центра или стационар на дому.

3.11. Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом и согласованное с пациентом. Неявка на приём в назначенный день считается нарушением режима.

3.12. Диагностические службы (клинико-диагностическая лаборатория, отделение функциональной диагностики, рентгеновское отделение, кабинет УЗ-исследований и др.), вспомогательные подразделения (дневной стационар) принимают пациентов по направлениям врачей-специалистов медицинского центра или других лечебно-профилактических учреждений.

4. ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ВНЕОЧЕРЕДНОГО ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ГРАЖДАНАМ, ИМЕЮЩИМ НА ЭТО ПРАВО В СООТВЕТСТВИИ С ФЕДЕРАЛЬНЫМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ

4.1. Гражданин, имеющий право на внеочередное оказание медицинской помощи, обращается в регистратуру вне очереди и предъявляет документ, подтверждающий указанное право.

4.2. Медицинский регистратор обязан предложить гражданину удобное для гражданина время из имеющегося в расписании врача. В случае длительного периода ожидания приема врача медицинский регистратор должен предложить гражданину возможность обратиться к другому врачу соответствующей специальности или организовать запись на прием к врачу в другую медицинскую организацию с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

5. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ.

5.1. Основным медицинским документом пациента в медицинском центре является медицинская карта амбулаторного больного. Медицинская карта хранится в архиве регистратуры, не выдаётся пациенту на руки. В случае его обращения на приём в медицинский центр, медицинский регистратор передает амбулаторную карту пациента

врачу-специалисту в кабинет. Срок хранения амбулаторной карты в регистратуре – 5 лет со дня последнего обращения. Хранение амбулаторной карты на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам запрещается кроме случаев, предусмотренных действующим законодательством.

5.2. В случае установления у пациента временной нетрудоспособности лечащий врач выдаёт листок временной нетрудоспособности (справку учащегося) в день обращения. Порядок оформления документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, регламентируется действующими приказами и инструкциями Министерства здравоохранения РФ. Выписка листка нетрудоспособности (справки учащегося) задним числом не допускается. Продление листка нетрудоспособности осуществляется лечащим врачом, а при сроках нетрудоспособности свыше 15 дней - по решению врачебной комиссии. В случае утери документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, дубликат выдаётся при предъявлении справки с места работы о том, что данное время пособием не оплачено.

6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту или его законному представителю лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.

6.2. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов в других лечебно-профилактических учреждениях.

6.3. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

7. ПРАВА ПАЦИЕНТА

7.1. Пациент имеет право на:

- выбор врача в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

- получение консультаций врачей-специалистов;

- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

- отказ от медицинского вмешательства;

- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

- получение услуг в рамках платных медицинских услуг.

8. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

8.1. Пациент обязан:

8.1.1. Оплатить медицинские услуги в размере и на условиях, установленных гл.4 Договора на оказание платных медицинских услуг.

8.1.2. Согласовывать дату и время оказания медицинских услуг.

8.1.3. Заполнить Анкету Пациента и, если того требуют условия исполнения обязательств Исполнителя по договору оказания платных медицинских услуг, дать письменное согласие на медицинское вмешательство или оформить письменный отказ от медицинского вмешательства.

8.1.4. Предоставлять достоверные сведения на русском языке о состоянии своего здоровья. До оказания медицинской услуги информировать медицинского работника устно, а также путем заполнения Анкеты Пациента о перенесенных и хронических заболеваниях, травмах и хирургических вмешательствах, известных ему аллергических реакциях, непереносимости лекарственных препаратов, противопоказаниях к медицинским вмешательствам, о результатах ранее проведенных диагностических исследований, лечения и медицинских вмешательств, а так же о прохождении на текущий момент любых курсов лечения и принимаемых медикаментов, как связанных с причинами обращения Пациента к Исполнителю, так и не связанных.

8.1.5. В случае появления нежелательных реакций в процессе диагностики и лечения немедленно связаться с лечащим врачом для получения рекомендаций и согласования дальнейших действий.

8.1.6. Выполнять остальные требования, обеспечивающие качественное предоставление медицинских услуг, включая своевременную явку на очередную консультацию, точное и своевременное выполнение рекомендаций лечащего врача.

8.1.7. Выполнять действующие правила внутреннего распорядка.

9. ЗАПРЕЩАЕТСЯ

9.1. В помещениях и на территории ООО «САНМЕДЭКСПЕРТ+» запрещается:

- ведение громких разговоров, шуметь;
- курение;
- нахождение в клинике в верхней одежде;
- нахождение в клинике без бахил;
- распитие спиртных напитков;
- употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- пользование служебными телефонами и оргтехникой.

При возникновении конфликта между пациентом и врачом, средним или младшим медицинским персоналом спорный вопрос решается главным врачом и его заместителем.