



ПРАВИЛА
внутреннего распорядка для пациентов
в ООО «КЛИНИКА ДОКТОРА МИНЕЕВА»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее – Правила) в ООО «КЛИНИКА ДОКТОРА МИНЕЕВА» (далее – Клиника) регулируют взаимоотношения, возникающие при обращении пациентов в Клинику и устанавливают:

- порядок обращения пациентов в Клинику;
- права и обязанности пациентов;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и Клиникой;
- 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;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, проходящих лечение в Клинике.

1.3. Настоящие Правила размещаются на информационном стенде, расположенному в холле Клиники, и на официальном сайте Клиники в сети Интернет <https://drmineev.ru>.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В КЛИНИКУ

2.1. Медицинская помощь населению осуществляется непосредственно в амбулатории Клиники или на дому.

2.2. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент обращается в регистратуру Клиники. При обращении пациент не обязан представлять документ, удостоверяющий личность.

2.3. При первичном обращении в регистратуре Клиники на пациента заводится электронная медицинская карта амбулаторного наркологического больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), место жительства. Медицинская карта пациента является собственностью Клиники.

2.4. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам в Клинике осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру, по телефону

+7 (843) 250-23-45 или через официальный сайт Клиники <https://drmineev.ru> посредством формы заказа обратного звонка. Запись на прием врачей и прием вызовов на дом осуществляются администраторами Клиники круглосуточно.

2.5. Для записи на прием к врачу пациент сообщает фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона, желаемую дату и время приема (консультации), по желанию - фамилию, имя, отчество врача Клиники. Запись на прием производится только при предоставлении контактного номера телефона.

В случае изменений в расписании врача, администраторы Клиники могут предложить пациенту выбрать другую дату и (или) время приема, за пациентом остается право выбора даты и времени приема (консультации).

По желанию пациента администраторы Клиники могут записать пациента в резервный список врача на конкретную дату и время, в случае изменений в расписании пациенту будет предложено освободившееся время.

В случае необходимости повторного приема, с согласия пациента, администратор или врач Клиники, принявший пациента, запрашивает у пациента желаемую дату и время повторного приема и производит запись на прием.

За день до планируемого приема дежурный администратор Клиники звонит повторно пациенту для напоминания и подтверждения запланированного визита в Клинику.

2.6. Пациент вправе отменить запись к врачу на прием либо вызов врача на дом заблаговременно, позвонив в Клинику по телефону +7 (843) 250-23-45.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

3.1. Права и обязанности пациентов устанавливаются в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.2. 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;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии другого врача;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, 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.

3.3. Пациент обязан:

- соблюдать правила внутреннего распорядка клиники для пациентов;
- бережно относиться к имуществу учреждения;
- уважительно относиться к персоналу Клиники и другим пациентам, соблюдать очередность, соблюдать тишину;
- 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;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (не сорить, входить в клинику в смениной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях, курить только в специально отведенных для курения местах;
- выполнять медицинские предписания;
- соблюдать запрет на фото- и видеосъемку в помещениях Клиники.

4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И КЛИНИКОЙ

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к директору Клиники согласно графику приема граждан, к дежурному администратору или обратиться к директору Клиники в письменном виде.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. 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. В случае 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 которые направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество, должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (при наличии), реквизиты документа, удостоверяющего личность, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о пересадресации обращения, 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 в Клинику, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законодательством Российской Федерации.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в Клинику, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом либо главным врачом Клиники. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанных 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. В отношении несовершеннолетних и 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, составляется врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

6. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

- 6.1. Выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом.
- 6.2. За необоснованную выдачу, искажение сиравки врачом, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в порядке, предусмотренному Федеральным законодательством Российской Федерации.
- 6.3. Полученные пациентом сиравки должны быть заверены печатями установленного образца в регистратуре Клиники.

7. ГРАФИК РАБОТЫ КЛИНИКИ И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

- 7.1. Режим работы регистратуры – круглосуточно, включая выходные и праздничные дни.
- 7.2. Прием пациентов в Клинике дежурными врачами осуществляется в соответствии с индивидуальными графиками работы, утверждаемых директором Клиники. Прием пациентов осуществляется:
 - с понедельника по пятницу – с 10.00 до 18.00;
 - в субботу и воскресенье – с 10.00 до 18.00.
- 7.3. Личный прием граждан директором Клиники осуществляется во вторник с 17.00 до 18.00.
- 7.4. Информацию о графике приема врачей всех специальностей, о времени и месте приема населения директором Клиники, пациент может получить в регистратуре в устной форме (лично и по телефону), на информационном стенде, расположенным в холле Клиники, и на официальном сайте Клиники в сети Интернет <https://drmineev.ru>.