



Общество с ограниченной ответственностью «Центр Семейной Медицины ВЕРА»

Адрес: 625000, г. Тюмень, ул. Грибоедова, д. 6, корп. 1/3. Тел/факс (3452) 39-07-07, 39-08-08, 70-70-26
ИНН/КПП 7202234639/720301001 ОГРН 1127232036161 E-mail: tmn.vera@gmail.com

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор ООО «ЦСМ ВЕРА»
С.А.Девятковская

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ И ПАЦИЕНТОВ ОБЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ЦЕНТР СЕМЕЙНОЙ МЕДИЦИНЫ ВЕРА» (ООО «ЦСМ ВЕРА»)

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Общество с ограниченной ответственностью «Центр Семейной Медицины ВЕРА» (далее Центр), разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества. С правилами внутреннего распорядка Центра пациенты и посетители могут знакомиться без ограничений.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Центр;
- права и обязанности пациента;
- права и обязанности медицинского персонала при оказании медицинских услуг;
- порядок получения информации о состоянии здоровья пациента;
- режим работы Центра.

2. Порядок обращения пациентов в клинику

2.1. В Центре пациентам оказывается медицинская помощь в соответствии с Лицензией на осуществление медицинской деятельности, копия лицензии размещена на сайте, а так же находится в «Папке потребителя» в регистратуре.

2.2. В Центр обращаются пациенты, нуждающиеся в плановом обследовании и лечении.

2.3. В случаях обращения граждан в состоянии, требующего срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью):

- оказывается первая медицинская помощь медперсоналом Центра в пределах имеющихся возможностей;
- проводится организация вызова бригады скорой медицинской помощи с последующим направлением в медицинскую организацию по профилю возникшего состояния.

2.4. При посещении Центра посетители и пациенты надевают бахилы и оставляют в гардеробе верхнюю одежду. За оставленные в гардеробе ценные вещи посетителей Центр ответственности не несет.

2.5. При обращении пациент представляет документ, удостоверяющий личность (паспорт), направление от страховой компании (ДМС), полис ДМС, расчетную карту.

В регистратуре Центра при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (форма 025/у) (далее медицинская карта), в которую вносятся сведения о пациенте. В момент оформления медицинской карты, между пациентом и клиникой заключается договор на оказание платных медицинских услуг.

Пациент подписывает:

- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с приказом МЗ РФ от 20 декабря 2012 г. № 1177н;
- согласие на обработку персональных данных,
- форму индивидуального информирования о возможности получения медицинской помощи в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Тюменской области.

Медицинская карта пациента является собственностью клиники и хранится в регистратуре.

Не допускается самовольный вынос медицинской карты из клиники без разрешения руководства клиники.

2.6. Медицинская карта пациента после окончания лечения сдается на хранение в медицинский архив Центра, срок хранения карты 5 лет.

2.7. Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам и медицинские манипуляции осуществляется:

- при непосредственном обращении;
- по телефонам 8 (3452) 39-07-07, 39-08-08, 70-70-26;
- через сайт Центра по адресу www.vera-72.com.

2.8. Информация о расписании работы врачей размещается на информационном табло в холле Центра, публикуется на сайте Центра, или предоставляется пациенту сотрудниками регистратуры по первому запросу, без ограничений.

2.9. Выдача листков нетрудоспособности производится лечащим врачом в соответствии с порядком выдачи листков нетрудоспособности.

2.10. За нарушение режима и правил внутреннего распорядка Центра пациенту может быть отказано в предоставлении медицинской помощи, в соответствии с Федеральным Законом N 323-ФЗ от 21.11.2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». Нарушением считается:

- а) грубое или неуважительное отношение к персоналу и другим пациентам клиники;
- б) несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру (опоздание более чем на 15 (пятнадцать) минут);
- в) появление в алкогольном, наркотическом или токсическом опьянении;
- г) несоблюдение требований и рекомендаций врача.

3. Права и обязанности пациентов

(в соответствии с Федеральным Законом N 323-ФЗ от 21.11.2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан 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;
- 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;
- информацию о стандарте оказания медицинской помощи по заболеванию;
- обследование, лечение и нахождение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- выбор лечащего врача, при его согласии;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- отказ от оказания медицинской помощи, выполнения стандарта оказания медицинской помощи;
- обращение с жалобой к руководству Центра, 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;

- подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности Центра.
- непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.
- получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

3.2. Пациент обязан:

- явиться на прием заблаговременно, при опоздании или отказе от приема сообщить в регистратуру по телефону 8 (3452) 39-07-07, 39-08-08 или 70-70-26. При появлении в Центре пациент (посетитель) сообщить регистратуре о своем прибытии.
- уважительно относиться к персоналу Центра;
- уважительно относиться к другим пациентам;
- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Центре;
- бережно относиться к имуществу Центра и других пациентов;
- 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, имеющих инфекционных заболеваний;
- выполнять медицинские предписания (прием лекарственных препаратов, режим, и в том числе рекомендуемую врачом диету);
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования санитарным оборудованием (санузел);
- соблюдать правила запрета распития спиртных напитков и нахождение в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения.

4. Права и обязанности персонала Центра при оказании медицинских услуг.

4.1. Персонал Центра имеет право на вежливое, корректное к себе отношение.

4.2. Отказать в оказании услуг:

- если пациент (его законный представитель), находится в алкогольном, наркотическом или токсическом опьянении, при условии, что состояние здоровья не носит угрожающего жизни характера.
- если пациент опоздал на прием (процедуру) более чем на 15 (пятнадцать) минут;
- если при оказании услуги пациент скрыл сведения об имеющихся у него сопутствующих инфекционных заболеваниях.

4.3. Персонал Центра обязан:

- неукоснительно соблюдать правила этики и деонтологии по отношению к пациентам, посетителям и коллегам.
- не допускать разглашения сведений о пациенте, посетителе, ставшие ему известными при исполнении служебных обязанностей;
- соблюдать стандарты оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-противоэпидемические нормы при оказании медицинских услуг;
- по требованию пациента (его законного представителя) сообщить сведения о квалификации исполнителя медицинских услуг;
- в доступной форме разъяснить пациенту суть заболевания (состояния), план диагностических и лечебных мероприятий, технологию медицинской услуги, цели проведения, побочные эффекты, осложнения и результаты;
- в доступной форме разъяснить действие назначаемых лекарственных препаратов, способ и время приема, побочные эффекты;
- соблюдать Порядок сообщения о неблагоприятных событиях, связанных с применением лекарственных препаратов и/или медицинских изделий;
- соблюдать ограничения в соответствии со статьей 74 Федерального Закона N 323-ФЗ от 21.11.2011 г. «Об основах здоровья граждан в Российской Федерации»;
- информировать пациента (его законного представителя) о стоимости медицинских услуг;

- вести и оформлять медицинскую документацию в соответствии с утвержденными в Центре критериями качества медицинской помощи, действующими нормативными актами;
- бережно относиться к имуществу Центра, коллег и пациентов;
- соблюдать трудовую дисциплину.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

5.2. **С письменного согласия гражданина** или его законного представителя допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения пациента и в иных целях, предусмотренных статьей 13 Федерального Закона N 323-ФЗ от 21.11.2011 г. «Об основах здоровья граждан в Российской Федерации».

5.3. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту или его законным представителям только лечащим врачом, принимающим непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении, заместителем главного врача или главным врачом Центра.

6. Режим работы Центра

6.1. Понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 08:00 до 20:00.

6.2. Суббота с 09:00 до 17:00.

6.3. Выходной день – воскресенье.