МЕДГАРД
СЕТЬ МНОГОПРОФИЛЬНЫХ КЛИНИК
САРАТОВ

410028, Россия,
г. Саратов, ул. Радищева,
д. 2, литер А

+7 (8452) 49-49-49
www.medguard.ru

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «Медгард-Саратов»
_____/А.Г. Шубин/
«20» апреля 2018 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ООО «Медгард-Саратов»

1. Общие положения

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

1.2. Внутренний распорядок определяется приказами и распоряжениями главного врача Клиники, распоряжениями руководителей структурных подразделений организации и иными локальными нормативными актами.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение или его структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Клинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- порядок оплаты услуг
- график работы Клиники и ее должностных лиц;

1.6. Правила внутреннего распорядка для пациентов находятся в доступном для пациентов месте в зоне регистратуры, на сайте Клиники.

1. **Прядок обращения пациентов в Клинику.**

2.1. Правила записи на амбулаторный прием (первичную/повторную консультацию, диагностическое обследование, процедуры или манипуляции).

2.1.1. С целью профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных или стационарных условиях любой гражданин может обратиться в Клинику и получить медицинские услуги на платной основе.

2.1.2. 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 – 03 или службу частной скорой помощи.

2.1.3. Медицинская помощь населению осуществляется непосредственно в Клинике или на дому.

В Клинике медицинская помощь оказывается ежедневно с понедельника по субботу с 8-00 до 20-00, в воскресенье с 8.00 до 18.00.

Для получения медицинской помощи на дому в плановом порядке пациент может вызвать на дом врача в будние дни с 8-00 до 17-00 по телефону 49-49-49.

2.1.4 Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема граждан главным врачом и его заместителями, пациент может получить у администраторов регистратуры в устной форме, наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле и на этажах Клиники, по телефонам: (8452) 49-49-49 или 8-800-500-49-49 у call-операторов, а также на официальном сайте http://sar.medguard.ru/.

2.1.5. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт), действующий страховой медицинский полис (ДМС). В ООО «Медгард-Саратов» ведется электронный документооборот. В регистратуре учреждения на пациента заводится электронная медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся сведения о пациенте в соответствии с действующим законодательством и индивидуальная электронная карта пациента (ID-карта). После получения медицинской помощи пациент получает рекомендации по дальнейшему обследованию и лечению.

2.1.6. Время на прием Пациента врачами Клиники определено с учетом действующих в ООО «Медгард-Саратов» расчетных нормативов. При проведении консилиумов, совместных консультаций врачами специалистами, в том числе, и на дому время приема может быть смещено. В случае внезапного заболевания лечащего врача и/или

возникновения других чрезвычайных обстоятельств, администратор или call-оператор Клиники предупреждает об этом пациента при первой возможности по указанному им контактному телефону.
2.1.7. 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 call-оператора клиники по телефонам: (8452) 49-49-49 или 8-800-500-49-49. При опоздании пациента на прием более чем на 10 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.
2.1.8. Прием с острой болью или другими экстренными показаниями ведется по мере высвобождения соответствующего врача.
2.1.9. 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 электронной медицинской карте пациента. Диагностика и лечение осуществляются в соответствии с утвержденным медицинским стандартом.
Первичный консультативный прием врача-специалиста включает в себя: оформление медицинской карты, сбор анамнеза, анализ жалоб, определение проблемы и (или) наличия заболевания, установление диагноза, определение способов и методов лечения, курса процедур, составление плана лечения, выдачу рекомендаций;
Повторный (дополнительный) консультативный прием врача-специалиста включает в себя: обсуждение и анализ изменения состояния, определение тактики дальнейшего лечения.

- Первичный прием - это первичное обращение к специалисту по поводу острого или обострения хронического заболевания в течение 1-го месяца.

- Повторный прием - это повторное обращение к одному специалисту в течение 1-го месяцев с момента первичного обращения по одному и тому же случаю заболевания. Если с момента первичного обращения к специалисту прошло более 1-го месяца, прием является первичным.

Уточнить дату своего последнего приема, Вы всегда можете у администратора клиники. При определении статуса приема (первичный или повторный) врач или администратор исходит из понятия законченного клинического случая.

Законченный клинический случай - это случай острого заболевания от его начала до выздоровления (но не более 3-х месяцев), либо случай хронического заболевания от его обострения до момента достижения стойкой ремиссии (но не более 3-х месяцев). 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.
2.1.10. 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).

2.1.11. Перевод пациентов в профильное лечебное учреждение по экстренным показаниям с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств ГУЗ ”Станция скорой медицинской помощи” либо частной скорой помощи. Пациент ожидает приезда бригады скорой медицинской помощи в кабинете врача, либо в кабинете приемного покоя, под наблюдением медицинской сестры.

2.2. Правила и сроки госпитализации пациентов.
2.2.1. При наличии показаний для стационарного лечения пациента лечащим врачом выдается направление на госпитализацию пациента в соответствии с клиническими показаниями и с согласия пациента.
2.2.2. Госпитализация осуществляется в плановом порядке в течение 2-3 дней, при наличии свободных койко-мест стационара возможна сразу после осмотра врача, при наличии ургентной патологии – незамедлительно.
2.2.2. Плановая госпитализация пациента осуществляется после предварительного осмотра врача и с результатами ОАК, ОАМ, БАК (глюкоза сыворотки крови, креатинин, билирубин), ЭКГ, флюорографии или рентгенографии органов грудной клетки.
2.2.3. С пациентом оформляется Договор на оказание платных медицинских услуг в условиях стационара с приложениями.
2.2.4. При госпитализации в стационар по поводу оперативного лечения пациенту необходимо предоставить результаты предварительного обследования, включающего ОАК, ОАМ, БАК (глюкоза сыворотки крови, креатинин, билирубин, мочевина), КСР, АТ к гепатитам В и С, ЭКГ, флюорографии или рентгенографии органов грудной клетки.
2.2.5. С пациентом оформляется Договор на оказание платных медицинских услуг при выполнении ИНВАЗИВНЫХ (оперативных) ВМЕШАТЕЛЬСТВ с приложениями.

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 (Приложение № 4);
- 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 в течение пяти рабочих дней;
- получить выписки, копии медицинских документов по письменному запросу на имя заместителя главного врача по лечебной работе в течение трех рабочих дней;
- пациент имеет право потребовать замены лечащего врача.

3.2. Пациент обязан:

-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;
уважительно относиться к медицинскому персоналу, 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;
уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, не опаздывать на прием;
входить в кабинет только по приглашению медицинского персонала или по сигналу на табло кабинета «Проходите»;
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 соответствие 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 согласно графику приема граждан, в письменном виде или по e-mail: avesta_m@mail.ru.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. 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 журнале обращений граждан. 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.

6. Порядок оплаты услуг.

6.1. Оплата услуг клиники может быть произведена путем внесения наличных денежных средств в кассу клиники или по безналичному расчету путем перечисления денежных средств на расчетный счет клиники.

6.2. Порядок оплаты услуг зависит от вида услуг и от статуса пациента (физическое лицо, застрахованный по ДМС или сотрудник организации, с которой у клиники заключен «прямой» договор на оказание услуг).

6.3. Оплата медицинских услуг пациентом - «физическим лицом» производится в следующем порядке:

- Пациент оплачивает оказанные ему услуги, сразу после завершения каждого посещения (консультации, диагностического обследования, процедур, манипуляций), т.е. в день оказания услуги.

- Пациент может произвести предварительную оплату за предстоящее лечение и обследование в соответствии с согласованным планом в любом удобном для него размере. В этом случае все дальнейшие расчеты будут производиться с учетом внесенной суммы. Неиспользованный остаток возвращается пациенту по его заявлению после окончания лечения.

- В случае лечения, связанного с изготовлением какой-либо ортопедической конструкции (коронка и т.п.), пациент вносит аванс в размере не менее 50% от общей стоимости запланированных услуг по протезированию зубов до начала оказания услуги, а остальную сумму до момента окончания оказания услуги. О дне сдачи работ пациент будет проинформирован лечащим врачом заранее. В случае госпитализации — предоплата составляет 70% ориентировочной стоимости всего лечения.

- После оплаты услуг на кассе пациент получает кассовый чек или квитанцию установленного образца и приложение №2 к договору на оказание платных медицинских услуг с перечнем выполненных услуг с указанием их стоимости.

6.4. При наличии у пациента полиса добровольного медицинского страхования и направления от Страховщика, обязательства по оплате лечения Застрахованного возлагаются на Страховщика в объеме страхового покрытия, указанного в страховке Заказчика Застрахованного (денежного лимита и перечня страховых случаев). Обязательство по оплате лечения пациента застрахованного сверх размеров

страхового покрытия и лечения, не являющегося страховым случаем, по программе добровольного медицинского страхования, лежит на пациенте.

6.5. Если пациент получает медицинские услуги в рамках договора с организацией-работодателем, то обязательство по оплате лечения пациента лежит на организации в рамках договора. Если пациенту необходимы дополнительные медицинские услуги, не предусмотренные договором, пациент оплачивает их самостоятельно.

7. График работы Клиники и ее должностных лиц

7.1. График работы Клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Клиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы Клиники и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

7.3. График и режим работы утверждаются главным врачом.

7.4. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в справочном окне или на информационном стенде рядом с регистратурой.

7.5.Регламент работы Клиники утверждается главным врачом.