

УТВЕРЖДАЮ:



Директор ООО «Добрый Доктор»

Е.В. Куршакова

«01» января 2023 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ООО «ДОБРЫЙ ДОКТОР»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику, 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. А также на официальном сайте Клиники: www.gooddoctor.ru

1.5. С правилами пациент, его законный представитель знакомятся самостоятельно.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В КЛИНИКУ

2.1. Клиника является частной медицинской организацией, осуществляющей медицинскую деятельность на основании лицензии №Л041-01019-24/0330599 от 19.06.2015г. (срок действия – бессрочно), выданной Министерством здравоохранения Красноярского края. Медицинские услуги оказываются на возмездной основе.

2.2. Информацию о времени приема специалистов Клиники, о правилах вызова специалистов на дом, о порядке предварительной записи пациент может получить у администраторов Клиники в устной форме, в том числе по телефону, с помощью официальных мессенджеров Viber, WhatsApp, Telegram, информационных стендов, расположенных в холле на 1 этаже, а также на официальном сайте Клиники.

2.3. Для получения медицинской помощи пациент должен лично/либо через законного Представителя/опекуна по телефону 277-92-52, с помощью сообщений в мессенджерах Viber, WhatsApp, Telegram 8-902-982-02-14 обратиться к администратору Клиники и записаться на прием к специалисту, либо записаться онлайн самостоятельно на сайте www.gooddoctor.ru.

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, 112.

2.4. В случае обращения пациентов в Клинику, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, сведения передаются в территориальные органы МВД России по месту нахождения Клиники.

2.5. В случае обращения в Клинику пациента с карантинным инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на заболевание, подается экстренное извещение об инфекционном заболевании, остром профессиональном отравлении, необычной реакции на прививку (форма 058/у) в ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии».

2.6. При записи на прием к специалисту пациент должен сообщить свои фамилию, имя, отчество, дату рождения, информацию о том, обращался ли он в Клинику ранее, а также свой контактный номер телефона. Для пациентов, обращающихся в клинику по полису ДМС, дополнительно нужно уточнить наименование страховой компании и условия обслуживания (прикрепление по спискам или обслуживание по гарантийным письмам).

2.7. При невозможности посетить специалиста в назначенное время пациент может отменить или перенести свою запись, позвонив администратору по телефону 277-92-52 или написав в мессенджерах Viber, WhatsApp, Telegram 8-902-982-02-14.

2.8. Пациент должен посещать специалиста в соответствии со временем предварительной записи. При опоздании пациента на прием или процедуру более чем на 10 (десять) минут по отношению к назначенному времени получения услуги, врач (специалист) или администратор вправе перенести прием или процедуру на другое время, согласованное с пациентом, в связи с невозможностью оказания качественной услуги в оставшееся время.

2.9. Клиника оставляет за собой право:

2.9.1. на перенос сроков приема пациента по объективным причинам, о чем обязуется уведомить пациента, его представителя. В случае непредвиденного отмена приема или процедур по независящим от Клиники причинам, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности;

2.9.2. на перенос времени или даты оказания услуги в случаях состояния алкогольного, наркотического или токсического опьянения пациента, или иных противопоказаний для оказания плановой медицинской помощи;

2.9.3. на задержку приема в связи с непрогнозируемой сложностью оказания медицинской помощи предыдущему пациенту или возникновением необходимости оказания неотложной помощи на необходимое для этого время.

2.10. При первичном обращении в Клинику пациенту необходимо прийти за 10-15 минут до назначенного времени приема, процедуры для ознакомления, оформления и подписания необходимых документов и оформления электронной медицинской амбулаторной карты пациента.

2.11. При первичном обращении пациент должен предоставить документ, удостоверяющий личность (паспорт), для несовершеннолетних пациентов в возрасте до 14 лет дополнительно предоставляется свидетельство о рождении. На основании документов администратор заводит электронную медицинскую амбулаторную карту пациента, в которую вносятся следующие сведения о пациенте:

- фамилия, имя, отчество
- пол
- дата рождения
- адрес проживания
- паспортные данные пациента
- данные свидетельства о рождении (для пациентов младше 14 лет)
- контактный номер телефона пациента, контактного лица (по желанию пациента)

- e-mail при наличии у пациента согласия на отправку анализов по электронной почте.
- 2.12. При первичном и повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис (для пациентов, обслуживающихся по полису ДМС).
- 2.13. В соответствии с требованиями Закона РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» с пациентом заключается Договор об оказании платных медицинских услуг, устанавливающий правовые отношения между пациентом и Клиникой.
- 2.14. Оплата оказанных медицинских услуг производится наличными денежными средствами в кассу Клиники с выдачей документа, подтверждающего оплату (контрольно-кассового чека или квитанции установленного образца), либо иным способом в соответствии с действующим законодательством РФ. На отдельные медицинские услуги может быть установлена частичная предоплата. Личные расчеты с персоналом Клиники строго запрещены, исключение - оплата услуг, оказываемых на дому, при этом пациенту выписывается приходный кассовый ордер.
- 2.15. Вся медицинская документация (медицинская карта, история болезни, договор и пр.) является собственностью Клиники и хранится в соответствии с требованиями законодательства РФ.
- 2.16. Медицинская карта пациента ведется в Клинике в электронном виде в «Медицинской информационной системе «Renovatio», которая имеет сертификат соответствия ГОСТам в области разработки медицинских информационных систем.
- 2.17. В соответствии с требованиями статьи 9 федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006г. № 152-ФЗ пациент дает письменное согласие на обработку его персональных данных сотрудниками Клиники. Клиника обеспечивает сохранность персональных данных пациента.
- 2.18. Запрещается доступ в здания и помещения Клиники лицам в состоянии алкогольного, наркотического и другого токсического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из зданий, помещений, территории Клиники сотрудниками охраны.

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 действующим законодательством РФ.
- 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. При нахождении в Клинике пациент обязан придерживаться режима работы Клиники, соблюдать тишину и порядок, соблюдать требования пожарной безопасности.
- 3.4. Курить в помещении, на крыльце Клиники **КАТЕГОРИЧЕСКИ ЗАПРЕЩЕНО**.
- 3.5. Входить в служебные и технические помещения Клиники пациентам запрещено. Недопустимо самостоятельно включать и регулировать любое инженерно-техническое оборудование.

3.6. Пациент обязан соблюдать санитарно-эпидемиологический режим. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается.

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

3.8. Дети в возрасте до 15 лет допускаются к обслуживанию в Клинике согласно правилам, регламентированным Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» только в сопровождении законных представителей, либо иных лиц, представляющих их интересы по доверенности.

Ответственность за безопасность жизни и здоровья несовершеннолетних лиц во время их нахождения в Клинике, за информирование несовершеннолетних о Правилах оказания услуг и соблюдения ими настоящих Правил, несут законные представители, либо иные лица, представляющие их интересы по доверенности.

3.9. Любые риски, связанные с причинением ущерба имуществу пациента, пациент несет самостоятельно.

3.10. 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.

3.11. При обнаружении подозрительных приборов, забытых или бесхозных вещей, неизвестных предметов, признаки взрывного устройства, источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу Клиники.

3.12. Пациент не должен создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом своих обязанностей.

3.13. Пациент обязан незамедлительно сообщать администратору Клиники по телефону +7-391-277-92-52 о любых изменениях самочувствия, в том числе о нежелательных реакциях на применение назначенных лекарственных препаратов, возникших осложнениях после медицинских манипуляций с целью передачи информации лечащему доктору.

3.14. Во время эпидемий ОРВИ, Ковид - 19 пациентам, их законным представителям, а также иным посетителям Клиники рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

4.1. При получении медицинской помощи пациент имеет право в доступной для него форме получать имеющуюся информацию о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагностике, прогнозе, методах лечения, связанном риске, вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения.

4.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом в устной форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии.

4.3. Информация о состоянии здоровья пациента не сообщается членам его семьи без письменного согласия об этом с указанием лиц, которым может 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. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

4.7. В отношении несовершеннолетних до 15 лет информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, с 15 до 18 лет информация о состоянии здоровья пациента предоставляется, как самому пациенту, так и его законному представителю.

5. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ 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. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность пациента, является листок нетрудоспособности, порядок выдачи которого утвержден приказом Министерства Здравоохранения РФ от 23 ноября 2021 года N 1089н «Об утверждении Условий и порядка формирования листков нетрудоспособности в форме электронного документа и выдачи листков нетрудоспособности в форме документа на бумажном носителе в случаях, установленных законодательством Российской Федерации». 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. В случае несогласия пациента 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 председателем ВК, после чего, в случае необходимости, принимается комиссионное решение.

5.4. После приема пациент получает заключение врача-специалиста на фирменном бланке Клиники с подписью врача, в котором содержится диагноз, обследование и лечение (назначения лекарственных средств и рекомендации по режиму).

5.5. Пациент имеет право знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации о ней у других специалистов. Копии медицинских документов, выписки из медицинских документов, отражающие состояние его здоровья после получения услуг Клиники, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, предоставляются по запросу без взимания дополнительной платы в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня, следующего за днем получения Клиникой письменного заявления пациента, его законного представителя.

5.6. Для проставления заверяющих печатей на медицинской документации (справках, выписках и др.) пациенты обращаются к администратору Клиники.

6. ГРАФИК РАБОТЫ КЛИНИКИ И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

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

6.2. Часы работы Клиники:

- понедельник - пятница: с 8-00 до 21-00
- суббота, воскресенье: с 9-00 до 16-00

6.3. Часы работы администрации Клиники:

- понедельник-пятница: с 8-00 до 17-00
- суббота, воскресенье: выходной

6.4. Клиника вправе изменять график работы с информированием пациентов на информационных стендах Клиники, на сайте клиники.

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: на сайте www.gooddoctor.ru вкладка Отзывы, по электронной почте doctor@gooddoctor.ru, через Viber, WhatsApp, Telegram +7902-982-02-14.

6.6. Жалобы и предложения пациентов, оформленные в письменной форме, регистрируются и рассматриваются администрацией Клиники в течение 30 (тридцати) рабочих дней со дня, следующего за днем их получения.

6.7. Книга жалоб и предложений находится у администраторов Клиники и предоставляется по требованию.

6.8. Прием Пациентов главным врачом или директором, осуществляется в установленные часы приема. Информация о часах приема размещена на информационном стенде на первом этаже Клиники в доступном для пациентов месте, а также на сайте Клиники www.gooddoctor.ru в разделе Пациентам.

7. Отношения между Клиникой и пациентом, его законным представителем в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентированы действующим законодательством РФ.

8. Посетители Клиники, нарушившие данные Правила внутреннего распорядка, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.