КЛИНИКА ЭКО ИСТОЧНИК

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ В ООО «ЭКОКЛИНИКА»

Оглавление

1. Общие положения;
2. Порядок обращения пациентов в ООО «ЭкоКлиника»;
3. Права и обязанности пациентов и иных посетителей ООО «ЭкоКлиника»;
4. Разрешение конфликтов между пациентом и ООО «ЭкоКлиника»;
5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента;
6. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания;

1. Общие положения

1.1. Внутренний распорядок для пациентов, а также иных посетителей ООО «ЭкоКлиника» регулируется настоящими Правилами пребывания пациента в ООО «ЭкоКлиника» (далее, Правила), утвержденными приказом директора ООО «ЭкоКлиника».

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с:

- Конституция РФ (ст. 45 и 46);
- Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 28 июня 1991 г. № 1499-1 «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации» (в редакции Закона РФ от 2 апреля 1993 г. № 4741-1) (с изменениями и дополнениями) (статьи 6 и 15);
- Закон РФ «О защите прав потребителей» (в ред. от 9 января 1996 г. № 2-ФЗ) (с изменениями и дополнениями) (статьи 17 и 44-46);
- Федеральный закон от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» (с изменениями и дополнениями)
- Федеральный закон N 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»

1.3. Правила пребывания для пациентов, а также иных посетителей Клиники включают:

- порядок обращения в Клинику;

- права и обязанности пациента, а также иных посетителей Клиники;
- информацию о порядке разрешения конфликтных ситуаций между ООО «ЭкоКлиникой» и пациентом, а также иными посетителями Клиники;
- информацию о предоставления информации о состоянии здоровья пациента, в том числе о выдаче справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам, о приеме посетителей руководителями Клиники;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.

1.4. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в ООО «ЭкоКлиника», а также иных посетителей Клиники.

1.5. Настоящие Правила для пациентов, а также иных посетителей Клиники размещены на информационных стендах обособленных подразделений Клиники и на официальном сайте.

2. Порядок обращения пациентов в ООО «ЭкоКлиника»

2.1. Плановая медицинская помощь в ООО «ЭкоКлиника» оказывается по предварительной записи. Запись осуществляется:

- **Лично,** обратившись в Клинику по адресу:

Челябинская обл., г. Челябинск, ул. Чичерина, д. 36в, пом 10

- **По телефону** в часы работы клиники:

ПН - ПТ - 8:00 - 20:00

СБ - 9:00 - 16:00

ВС - 9:00 - 12:00

Телефон: + 7 (351) 77-88-910

- **Через личный кабинет** https://lk.clinicaistochnik.ru
- **На сайте Клиники Источник** http://ci74.ru/ (через форму обратной связи: «Вызов скорой помощи», «Заказ обратного звонка», «Запись на прием», «Запись на консультацию»)

2.2. В день приема при первичном обращении пациенту необходимо прийти в Клинику за 15 минут до времени оказания медицинской услуги (консультации, манипуляции) для оформления необходимой документации.

2.3. При первичном или повторном обращении пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность.

2.4. При первичном обращении оформляется медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации)

на основании документов, удостоверяющих личность, серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса (в случае обслуживании по системе ДМС, ОМС). Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в архиве ООО «ЭкоКлиники».

2.5. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство, а также согласие на обработку персональных данных.

2.6. При опоздании пациента на прием, манипуляцию более чем на 10 минут, медицинский работник вправе отказать в проведении медицинской услуги.

2.7. При посещении Клиники пациент:

- при входе надевает бахилы, в летний период, в сухую погоду бахилы используются по желанию пациента;
- оставляет верхнюю одежду в гардеробе;
- коляски оставляются в колясочной при входе.

2.8. Представлять интересы ребенка могут только его родители. Законными представителями ребенка до 14 лет по закону также могут быть усыновители или опекуны. После 14 лет родители, усыновители и попечители. (1 часть 64 статьи Семейного кодекса РФ). Родственники несовершеннолетнего ребенка могут выступать в качестве его представителей при наличии соответствующего документа: нотариально заверенной доверенности на представление интересов ребенка в медицинском учреждении. Оформить заявление можно как от имени одного, так и обоих родителей. (Федеральный Закон 323 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»)

2.9. При обращении в ООО «ЭкоКлиника» с несовершеннолетним:

- Заключение договора несовершеннолетним детям, в возрасте от 14 до 18 лет, разрешается исключительно с письменного согласия своих законных представителей (26 статья гражданского кодекса РФ)

Возраст ребенка от 14 до 18 лет

Договор заключает родитель или законный представитель на получение медицинских услуг ребенком или Договор заключает несовершеннолетний ребенок, но с согласия родителей, о чем есть запись в договоре.

- Подписание добровольного информированного согласия

Возраст ребенка до 15 лет (для больных наркоманией **до 16 лет)**

Добровольное информированное согласие подписывает родитель или законный представитель

Возраст ребенка от 15 до 18 лет (для больных наркоманией **от 16 о 18 лет**)

Добровольное информированное согласие подписывает ребенок (за исключением наркологической помощи или при медицинском освидетельствовании несовершеннолетнего в целях установления состояния наркотического либо иного токсического опьянения.
Самостоятельно ребенок, больной наркоманией, подписывает добровольное информированное согласие с 16 до 18 лет на наркологическую помощь и освидетельствование в случае приобретения им правоспособности (пункт 2 часть 2 ст. 20 ФЗ № 323).

2.10. В ООО «ЭкоКлиника» ведется открытое видеонаблюдения с целью обеспечения безопасности рабочего процесса, предупреждение возникновения чрезвычайных ситуаций и обеспечение объективности расследования в случаях их возникновения.

3. Права и обязанности пациентов и иных посетителей ООО «ЭкоКлиника»

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;
- получение информации о своих правах и обязанностях
- выбор врача, получение консультаций врачей-специалистов;
- информацию о фамилии, имени, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотрительных законодательными актами;
- профилактику, диагностику, лечение и нахождение в ООО «ЭкоКлиника» в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиями;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- обращение с жалобой к руководителям ООО «ЭкоКлиника», а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- 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.

3.2. Пациент и сопровождающие его посетители обязаны:

- соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, а также иных посетителей поликлиники;
- бережно относиться к имуществу поликлиники;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- уважительно относиться к другим пациентам;
- предоставлять медицинскому работнику, оказывающему ему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях; аллергических реакциях;
- выполнять медицинские предписания;
- согласовывать возможность нахождения в кабинете сопровождающего лица с лечащим врачом;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

3.3. Посетители ООО «ЭкоКлиника» не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей поликлиники. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме, является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ.

3.4. Всем лицам, находящимся на территории Клиники, запрещается:

- распивать спиртные напитки, входить в Клинику в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения;
- самовольно проникать в служебные помещения поликлиники, пользоваться служебными телефонами Клиники;
- курить в помещениях Клиники;
- пользоваться мобильной связью на приеме врача, во время проведения процедур, манипуляций;

- приносить легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легкобьющиеся предметы, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки;
- входить в Клинику с животными;
- пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами;
- осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц;
- помещать на стендах объявления без разрешения администрации.

4. Разрешение конфликтов между пациентом и ООО «ЭкоКлиника»

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к заведующему отделением, заместителю главного врача по лечебной работе ООО «ЭкоКлиника», в страховую компанию, в суд в порядке, установленном действующим законодательством

4.2. Личная встреча:

- с заведующим отделением проводится по устной договоренности;
- с главным врачом или его заместителями проводится согласно утвержденному директором ООО «ЭкоКлиника» графику приема граждан;
- проводится в специально отведенном кабинете в обособленном подразделении по адресу Челябинская обл., г. Челябинск, ул. Чичерина, д. 36в, пом 10.

4.3. Пациент имеет право обратиться в письменном виде. Письменное обращение, поступившее в ООО «ЭкоКлиника», рассматривается Согласно Порядку рассмотрения обращений граждан в ООО «ЭкоКлиника», в течение 30 дней со дня его регистрации

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 организации здравоохранения.

5.2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется его законному представителю.

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 основаниями,

предусмотренным законодательными актами.

5.5. Пациент (или его законный представитель) на основании письменного заявления может получить медицинские документы для личного ознакомления, их копии и выписки из них.

5.6. Получение информации о своем здоровье осуществляется согласно внутренним документам ООО «ЭкоКлиника»:

- Регламента предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них.
- Порядка выдачи справок и медицинских заключений.

6. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания

6.1. Оказание платных медицинских услуг в ООО «ЭкоКлиника» осуществляется согласно Положению об оказании платных услуг в ООО «ЭкоКлиника»;

6.2. Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с определением этих услуг.

6.3. Информация о видах платной медицинской помощи и платных услуг, оказываемых ООО «ЭкоКлиника», их стоимости, размещены на информационных стендах в обособленных подразделениях Клиники, на официальном сайте клиники.

6.4. Информация об услугах, оказываемых ООО «ЭкоКлиника» в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и сама Программа государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи размещается на информационных стендах в обособленных подразделениях Клиники, на официальном сайте Клиники.

6.5. В ООО «ЭкоКлиника» действует система предоплаты медицинских услуг

6.6. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей кассового чека пациенту.