

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ В ООО «МЭЙДЖОР БЬЮТИ»

Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Мэйджор Бьюти»:

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка ООО «Мэйджор Бьюти» (далее Клиника) для пациентов являются организационно-правовым документом в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения: Федеральным законом от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Законом Российской Федерации от 23.04.2012 №390н "Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи", ПРИКАЗ МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ от 12 ноября 2021 г. N 1051н «ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА ДАЧИ ИНФОРМИРОВАННОГО ДОБРОВОЛЬНОГО СОГЛАСИЯ НА МЕДИЦИНСКОЕ ВМЕШАТЕЛЬСТВО И ОТКАЗА ОТ МЕДИЦИНСКОГО ВМЕШАТЕЛЬСТВА, ФОРМЫ ИНФОРМИРОВАННОГО ДОБРОВОЛЬНОГО СОГЛАСИЯ НА МЕДИЦИНСКОЕ ВМЕШАТЕЛЬСТВО И ФОРМЫ ОТКАЗА ОТ МЕДИЦИНСКОГО ВМЕШАТЕЛЬСТВА», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023г. № 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006" (далее по тексту – Правила № 736 от 11.05.2023 г.).

1.2. Внутренний распорядок Клиники для пациентов - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками Клиники, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в Клинике.

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

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Клинику;
- права и обязанности пациента;
- 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 платных медицинских услугах;
- порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов находятся в регистратуре, а также размещаются на официальном сайте: www.majorbeauty.ru.

2. Порядок обращения пациентов в Клинику

2.1. ООО «Мэйджор Бьюти» является медицинским учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь и специализированную медицинскую помощь;

2.2. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 103 .

2.3. Для получения плановой медицинской помощи пациенту необходимо обратиться к администратору Клиники для записи на прием к врачу или записаться в личном кабинете (на сайте лечебного учреждения www.majorbeauty.ru. или через Приложение). Запись на прием к специалисту или на лабораторное и инструментальное обследование возможно и через единый кол-центр по тел.: +7 (495)232-95-10;

2.4. При записи на прием к врачу у администратора, пациент должен указать свою фамилию, имя и отчество (при его наличии), дату рождения, домашний адрес, номер полиса. Дальнейшая идентификация пациента в рамках оказания медицинской помощи осуществляется в соответствии с утвержденными внутренними правилами Клиники.

2.5. При первичном обращении к администратору в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации пациент предоставляет регистратору документ, удостоверяющий личность и всю необходимую информацию для оформления медицинской карты амбулаторного больного (форма 025/у), подписывает договор на оказание медицинских услуг, согласие на обработку персональных данных, информированное согласие на медицинские вмешательства в соответствии с перечнем вмешательств, утвержденным Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 23.04.2012г. №390, а также фотографируется для внесения снимка в карточку регистрации медицинской информационной системы.

При повторных обращениях в регистратуру пациент обязан предоставить документ, удостоверяющий личность.

2.6. К администратор Клиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, имеющая уникальный номер, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: (полностью) фамилия, имя, отчество (при наличии), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, СНИЛС, серия и номер страхового медицинского полиса, номер договора на оказание платных медицинских услуг.

2.7. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема главного врача и его заместителей, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле Клиники у регистратуры.

2.8. При плановом амбулаторном обращении пациент обязан являться на прием к врачу в назначенные дни и часы; соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом. В назначенную дату и за 10 мин до начала приема пациенту необходимо обратиться с паспортом (или документом, его заменяющим) в регистратуру. Клиника оставляет за собой право перезаписать пациента на другое время в случае опоздания пациента более чем на 10 мин на плановый прием специалиста. При наличии у пациента показаний к экстренной и/или срочной медицинской помощи будет предложен вызов скорой медицинской помощи.

При внеплановом обращении пациента, нуждающегося в оказании медицинской помощи в экстренном порядке, такой пациент обслуживается вне очереди.

В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельствах, регистратор или оператор контактного центра предупреждает об этом пациента по телефону, оставленному пациентом и, по согласованию с пациентом, переносит прием на ближайшее свободное время.

При задержке планового приема врачом более чем на 10 минут по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам, пациенту предлагается:

- прием/консультация в назначенное время у другого свободного специалиста;
- прием/консультация в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача;
- перенос времени приема на другой удобный для пациента день.

2.9. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования пациентов в соответствии с утвержденными внутренними правилами Клиники.

3. Права и обязанности пациентов

3.1 Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ " Об основах охраны здоровья граждан в РФ"

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;
- выбор лечебно-профилактического учреждения, выбор врача осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ;
- обследование, лечение и нахождение в Клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ " Об основах охраны здоровья граждан в РФ";
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение в установленном Клиникой порядке с жалобой к должностным лицам Клиники, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к главному врачу Клиники, должностным лицам государственных органов или в суд в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в редакции Федерального закона от 27 ноября 2017 г. № 355-ФЗ.)
- 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 законодательством;
- 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 режим работы Клиники;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать рекомендуемую врачом диету;
- 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;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;
- бережно относиться к имуществу Клиники;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.
- при обслуживании за наличный расчет – оплатить услуги в порядке, установленном договором об оказании медицинских услуг.

3.4. На территории Клиники запрещается:

- приносить в Клинику и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества; спиртные напитки, иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- посещать Клинику с домашними животными, за исключением инвалидов по зрению с собакой – проводником;
- курить в помещениях и на территории Клиники;
- помещать на стендах объявления без разрешения администрации Клиники;
- оставлять детей без присмотра;
- запрещается доступ в здание и служебные помещения Клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц вызываются сотрудники правоохранительных органов.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой

4.1. Все возникающие споры между пациентом и Клиникой рассматриваются должностными лицами Клиники в соответствии с требованиями Федерального Закона от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в редакции Федерального закона от 27 ноября 2017 г. № 355-ФЗ).

4.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Клиники или к дежурному администратору согласно графику приёма граждан или обратиться к администрации Клиники в письменном виде.

4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.5. 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.

4.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.8. Письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Каждый пациент имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в медицинской организации информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

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

5.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация. В случае нежелания принимать информацию о своем здоровье, указать в письменном виде пациенту кому необходимо, сообщить, данную информацию. Исключая случаи недееспособности

5.4. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов. Супруг (супруга), близкие родственники (дети, родители, усыновленные, усыновители, родные братья и родные сестры, внуки, дедушки, бабушки) либо иные лица, указанные пациентом или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, имеют право непосредственно знакомиться с медицинской документацией пациента, в том числе после его смерти, если пациент или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну. Порядок

ознакомления с медицинской документацией пациента устанавливается уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

5.5. Пациент либо его законный представитель имеет право по запросу, направленному в том числе в электронной форме, получать отражающие состояние здоровья пациента медицинские документы (их копии) и выписки из них, в том числе в форме электронных документов в установленном порядке. Спруг (супруга), близкие родственники (дети, родители, усыновленные, усыновители, родные братья и родные сестры, внуки, дедушки, бабушки) либо иные лица, указанные пациентом или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, имеют право получать медицинские документы (их копии) и выписки из них, в том числе после его смерти, если пациент или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну. Порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим доверенным лицам

Запросы на выдачу справок/выписок в письменной форме могут быть доставлены в учреждение непосредственно заявителем или его законным представителем.

Запросы подлежат обязательной регистрации сотрудником регистратуры в день поступления. Срок отсчитывают с даты регистрации запроса, которую ведет сотрудник регистратуры в рабочее время.

Регистрация запросов осуществляется путем ведения журнала приема запросов и выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них.

Срок рассмотрения запросов - не позднее 30 календарных дней с момента регистрации, включая отправление ответа заявителю. В случае отсутствия в запросе необходимых сведений или документов законного представителя ответ дается в 14 календарных дней со дня регистрации запроса.

Запросы, в которых текст не поддается прочтению, не рассматриваются.

Предоставление заявителю копий медицинских документов и выписок из них на бумажном носителе осуществляется в количестве 1 (одного) экземпляра.

Документы и копии медицинских документов выдаются лицу (лицам), на бумажном носителе при их личном обращении за получением указанных документов в медицинскую организацию при предъявлении документа, удостоверяющего личность, а также их законным представителям при предъявлении документа, удостоверяющего личность законного представителя, а также документа, подтверждающего полномочия законного представителя.

7. График работы Клиники и ее должностных лиц

7.1. График работы Клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Поликлиники 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. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала. График и режим работы утверждаются главным врачом.

7.4. Прием пациентов главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре.

7.5. Режим работы Клиники утверждается генеральным директором.

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

8.1. Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить медицинскую услугу сверх страховой программы или на возмездной основе.

8.2. Для реализации права граждан в Российской Федерации на охрану здоровья и право на медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»), предоставляемую на условиях и порядках, установленных программой государственных гарантий, пациент имеет право обратиться в советующее медицинское учреждение, оказывающее услуги в рамках государственных гарантий.

8.3. Платные медицинские услуги предоставляются в соответствии с действующими законами РФ.

8.4. Пациенты, пользующиеся платными медицинскими услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов.

8.5. При оказании пациенту платных медицинских услуг врачом, в установленном порядке заполняется медицинская документация. После оказания платной медицинской услуги пациенту, по его желанию, выдаётся медицинское заключение установленной формы.

8.6. Отношения между Поликлиникой и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

9. Права врача

Лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка Клиники.

Таковыми являются:

- грубое или неуважительное отношение к персоналу;
- неявка или несвоевременная явка (опоздание более чем на 15 минут) на прием к врачу или на процедуру (без заблаговременного предупреждения администраторов/сотрудников колл-центра).

10. Ответственность

Нарушение Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемиологического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.