

Утверждаю

Директор ООО «МЦ «Мир здоровья»

Карпич Ж.Б.

20.06.2014



ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКОГО ЦЕНТРА «МИР ЗДОРОВЬЯ».

Общие положения

Настоящие правила внутреннего распорядка и оказания медицинских услуг (далее – «Правила»), являются организационно-правовым документом для лиц, обратившихся за получением платных медицинских услуг в частную клинику ООО «МЦ «Мир здоровья», а также урегулирования иных вопросов, возникающих между пациентом (его представителем) и организацией. Настоящие правила, разработаны в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федерального закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», Постановления Правительства Российской Федерации от 04 октября 2012 года № 1006 г. «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», а также регулируется правилами, утвержденными приказом директора центра и других нормативно-правовых актов, регламентирующих оказание медицинских услуг в Российской Федерации.

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

Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

1. Порядок обращения пациента в медицинское учреждение;
 2. Права и обязанности пациента, а также иных посетителей медицинского учреждения;
 3. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
 4. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
 5. График работы медицинского учреждения и ее должностных лиц;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;
6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между медицинским учреждением и пациентом.
 7. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих лечение в ООО «МЦ «Мир здоровья».
 8. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте, информация о месте нахождения Правил должна быть вывешены в организации на видном месте.

1. Порядок обращения пациентов в медицинское учреждение.

1.1. ООО «Медицинский центр «Мир здоровья» является медицинской организацией, оказывающей амбулаторно-поликлиническую медицинскую помощь, действующей на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности, и не участвует в оказании медицинской помощи в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Все медицинские услуги являются платными и оказываются в соответствии с Прейскурантом медицинских услуг, действующим на дату оказания услуг.

1.2. В случае обращения граждан при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента, оказывается первая помощь в объёме, предусмотренным действующим законодательством (приказ МЗ РФ от 4 мая 2012 г №477н)* Клиникой гражданину безотлагательно и бесплатно с направлением пациента для оказания необходимой скорой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение. Вопрос о необходимости экстренной консультации врачом-специалистом решается главным врачом Клиники

Перечень состояний, при которых оказывается первая помощь*

1. Отсутствие сознания.
2. Остановка дыхания и кровообращения.
3. Наружные кровотечения.
4. Инородные тела верхних дыхательных путей.
5. Травмы различных областей тела.
6. Ожоги, эффекты воздействия высоких температур, теплового излучения.
7. Отморожение и другие эффекты воздействия низких температур.
8. Отравления.

1.3. При состояниях, не требующих экстренного медицинского вмешательства, пациент или его законный представитель должен обращаться в регистратуру медицинского учреждения, либо записаться на прием по телефонам:

+7 (3842) 38-40-17; +7 923 504 9663; +7 913 417 6561.

При записи на прием к врачу или специалисту пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона, а также информацию о том, обращался ли он в клинику ранее.

1.4. При невозможности посетить врача или специалиста в назначенное время, необходимо отменить или перенести запись, позвонив в регистратуру, как только выяснилась невозможность посещения.

1.5. Пациент должен посещать врача (специалиста) в соответствии со временем предварительной записи. При опоздании пациента на прием или процедуру более чем на 15 (пятнадцать) минут врач (специалист) вправе поменять очередность приема и принять другого пациента, передвинув время приема, опоздавшего на более позднее.

1.6. Накануне дня приема администраторы медучреждения обзванивают записавшихся пациентов для уточнения явки на прием.

1.7. Медучреждение оставляет за собой право переноса сроков приема Пациента по объективным причинам, о чем обязуется уведомить пациента (его представителя).

1.8. В регистратуре медицинского учреждения или на дому, при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, адрес регистрации на основании документов, удостоверяющих личность, номер и серию медицинского полиса обязательного медицинского страхования, серия и номер страхового медицинского полиса добровольного медицинского страхования, СНИЛС, контактные телефоны, место работы и должность. При отсутствии указанной информации или отказе пациента в ее предоставлении, администрация учреждения не несет ответственности за отсутствие возможности оповещения пациента об отмене или изменении ранее назначенного приема врача по обстоятельствам, не зависящим от медицинского учреждения по причинам. Медицинская карта пациента не выдается для личного пользования, так как является собственностью медицинского учреждения и хранится в регистратуре, а также подтверждает надлежащее оказание медицинской помощи. Письмо Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 4 апреля 2005г. № 734/МЗ-14 "О порядке хранения амбулаторной карты" разъясняет обязательность хранения первичной медицинской документации в медицинской организации. Предоставление подлинника возможно только по запросу суда для целей судебно-медицинской и/или судебно-психиатрической экспертизы.

Время на прием пациента врачом определено с учетом действующих расчетных нормативов. При проведении, совместных консультаций врачами специалистами, в том числе, и на дому время приема может быть изменено.

1.9. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о вызове врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема посетителей главным врачом и его заместителями, гражданин может получить в регистратуре медучреждения в устной форме или по номеру телефона: +7 (3842) 38-40-17, наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле медицинского учреждения, а также с помощью сети «Интернет» на официальном сайте медицинского учреждения: <http://klinika42.ru/>

1.10. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач-специалист клиники, пациенту рекомендуется консультация необходимых специалистов в медицинском учреждении или в специализированном учреждении здравоохранения.

1.11. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств отделения скорой медицинской помощи или «03» и «112», «103» - с мобильного телефона.

2. Права и обязанности пациентов и иных посетителей медицинского учреждения.

Права и обязанности пациентов установлены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (глава 4).

2.1. 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;
- выбор врача;
- профилактику, диагностику, лечение в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 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;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи;
- обращение с жалобой к должностным лицам медицинского учреждения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- 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.

2.2. Пациент обязан:

- заботиться о сохранении своего здоровья;
- соблюдать режим работы медицинского учреждения;
- соблюдать правила внутреннего распорядка медицинского учреждения для пациентов;
- выполнять инструкции и требования медицинского персонала;
- правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
- соблюдать установленный в медицинском учреждении регламент работы;
- уважительно относиться к другим посетителям медицинского учреждения;
- обратиться к персоналу в случае возникновения разногласий по вопросам медицинской помощи с другими пациентами или посетителями медицинского учреждения;
- надеть бахилы перед входом в регистратуру;
- снять верхнюю одежду перед входом в процедурный кабинет или перед входом в кабинет врача;
- явиться в регистратуру медицинского учреждения за 15 минут до назначенного времени приёма для оформления документов;
- представить документ, удостоверяющий личность (паспорт и (или) свидетельство о рождении), документы, подтверждающие право представлять интересы несовершеннолетнего или недееспособного пациента

согласно действующему законодательству, действующий полис добровольного медицинского страхования (для застрахованных лиц);

- выполнять все рекомендации врачей медицинского учреждения;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, обязаны уведомить об этом персонал медицинского учреждения;
- 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 медицинского 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, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;

2.3. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников медицинского учреждения, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- проносить в здание и служебные помещения медицинского учреждения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях медицинского учреждения без разрешения;
- заходить в процедурный кабинет во время проведения мероприятий текущей дезинфекции;
- потреблять пищу в коридорах и других помещениях;
- курить в здании медицинского учреждения и на ее территории;
- громко разговаривать, шуметь, употреблять нецензурные выражения, хлопать дверьми;
- оставлять маленьких детей без присмотра;
- запрещается оставлять ребенка без присмотра на пеленальном столике;
- выносить из помещения медицинского учреждения документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории медицинского учреждения объявления без разрешения администрации медицинского учреждения;
- посещать медицинское учреждение с домашними животными;
- запрещается доступ в здание медицинского учреждения лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений медицинского учреждения сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов;
- производить фото- и видеосъемку (основание статья 13 Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»).

2.4. При прохождении пациентом обследования и лечения необходимо отказаться от пользования мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований или консультации врача.

В случае несоблюдения изложенных правил поведения, персонал медицинского учреждения имеет право требовать у пациента покинуть помещения медицинского учреждения (в том числе при помощи охраны и правоохранительных органов).

3. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента.

3.1. При получении медицинской помощи пациент имеет право на получение полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор – лиц, которым может быть передана информация о состоянии здоровья пациента.

3.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе, прогнозе, методам обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

3.3. Информация о состоянии здоровья пациента не сообщается членам его семьи без письменного согласия об этом с назначением лица, которому должна быть передана такая информация.

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

3.5. Пациент или его законный представитель имеют право на основании письменного заявления получить информацию о состоянии здоровья, медицинские документы и их копии.

3.6. При получении медицинской услуги пациент или законный представитель пациента заполняет согласие или отказ на передачу информации о своем здоровье, диагнозе, результатам обследования, ходе лечения третьему лицу, с указанием Ф.И.О., степени родства, контактного телефона.

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

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

4.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

4.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у – для учащихся). Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

4.3. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

4.4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в регистратуре медицинского учреждения.

4.5. Приказом МВД России № 624, Минздрава России № 766н от 05.10.2016 «Об утверждении формы и порядка выдачи листка освобождения от выполнения служебных обязанностей по временной нетрудоспособности» утверждены форма и порядок выдачи листка нетрудоспособности сотрудникам органов внутренних дел, в том числе по временной нетрудоспособности (заключения). Так, установлено, что выдача сотруднику органов внутренних дел Российской Федерации листка освобождения от выполнения служебных обязанностей по временной нетрудоспособности осуществляется медицинскими организациями системы МВД.

4.6. Порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются правилами и условиями выдачи медицинскими организациями пациенту либо его законному представителю медицинских документов, отражающих состояние здоровья пациента, в том числе медицинской карты пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, результатов лабораторных, инструментальных, и иных видов диагностических исследований, иных медицинских документов (далее - медицинские документы), копий медицинских документов и выписок из медицинских документов, если иной порядок предоставления (выдачи) медицинского документа определенной формы, копии медицинского документа либо выписки из медицинского документа не предусмотрен законодательством Российской Федерации.

Предоставление пациенту либо его законному представителю медицинских документов (их копий) и выписок из них осуществляется бесплатно.

Для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них, пациент либо его законный представитель представляет запрос о предоставлении медицинских документов (их копий, выписок из них) на бумажном носителе подписанный пациентом, либо его законным представителем, либо одним из родителей, в случае если пациентом является несовершеннолетний, а также несовершеннолетний, не достигший возраста, установленного частью 2 статьи 54 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", (далее - запрос), который составляется в свободной форме и содержит:

1) сведения о пациенте:

а) фамилия, имя, отчество (при наличии);

б) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;

в) адрес места жительства (места пребывания);

г) почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений и (в случае, если имеется) номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии);

2) в случае обращения от имени пациента его законного представителя либо одного из родителей - сведения о законном представителе, указанные в подпункте 1 настоящего пункта;

3) наименования медицинских документов, которые или копии которых пациент либо его законный представитель намерен получить, либо сведения, отражающие состояние здоровья пациента, которые должна содержать выписка из его медицинских документов, и период, за который он намерен их получить;

4) сведения о способе получения пациентом (его законным представителем) запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них (при личном обращении, по почте, в форме электронного документа);

5) дату подачи запроса и подпись пациента либо его законного представителя, либо одного из родителей (для письменного запроса).

Порядок ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента:

1. Настоящий Порядок устанавливает правила ознакомления пациента либо его законного представителя с оригиналами медицинской документации, отражающей состояние здоровья пациента и находящейся на рассмотрении в ООО «МЦ «Мир здоровья», осуществляющей медицинскую деятельность на основании лицензии (далее соответственно — медицинская документация, медицинская организация).

Основаниями для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией является поступление в медицинскую организацию от пациента либо его законного представителя письменного запроса о предоставлении медицинской документации для ознакомления (далее — письменный запрос). Письменный запрос может быть направлен в адрес Учреждения: почтовым отправлением, с помощью факсимильной связи, электронной почты, а также непосредственно в медицинскую организацию лично пациентом либо законным представителем.

Бланк письменного запроса для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией размещен на официальном сайте Учреждения klinika42.ru а также бланк письменного запроса можно получить в приемной ООО «МЦ «Мир здоровья».

Прием письменного запроса в ООО «МЦ «Мир здоровья» осуществляется ответственным лицом за ознакомление пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента по адресу: г. Кемерово, ул. Юрия Двужильного, 22, в

кабинете для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента с 09:00 до 15:00 ежедневно (кроме субботы, воскресенья).

Ответственным лицом за ознакомление пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента делается копия запроса и отдается на руки пациента либо его законному представителю.

Письменный запрос содержит следующие сведения:

- а) фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;
- б) фамилия, имя и отчество (при наличии) законного представителя пациента;
- в) место жительства (пребывания) пациента;
- г) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;
- д) реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя пациента (при наличии);
- е) реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (при наличии);
- ж) период оказания пациенту медицинской помощи в медицинской организации, за который пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией;
- з) почтовый адрес для направления письменного ответа;
- и) номер контактного телефона (при наличии).

4. Рассмотрение письменных запросов осуществляется руководителем медицинской организации или уполномоченным заместителем руководителя медицинской организации.

5. Ознакомление пациента либо его законного представителя с медицинской документацией осуществляется в помещении медицинской организации, предназначенном для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией (далее — помещение для ознакомления с медицинской документацией).

Перед передачей пациенту или его законному представителю для ознакомления оригинала медицинской документации обеспечивается сохранение копии медицинской документации на бумажном носителе.

До сведения пациента либо его законного представителя (при наличии) в устной форме доводится информация о необходимости аккуратного и бережного обращения с предоставленной для ознакомления медицинской документацией.

7. График работы помещения для ознакомления с медицинской документацией устанавливается: вторник с 12:00 до 15:00.

8. В помещении для ознакомления с медицинской документацией ведутся следующие учетные документы:

а) журнал предварительной записи посетителей помещения для ознакомления с медицинской документацией (далее — журнал предварительной записи);

б) журнал учета работы помещения для ознакомления с медицинской документацией (далее — журнал учета работы помещения).

В журнал предварительной записи вносятся следующие сведения:

а) фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;

б) число, месяц, год рождения пациента;

в) место жительства (пребывания) пациента;

г) дата регистрации письменного запроса пациента либо его законного представителя;

д) период оказания пациенту медицинской помощи в медицинской организации, за который пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией;

е) предварительные дата и время посещения пациентом либо его законным представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией.

В журнал учета работы помещения вносятся следующие сведения:

а) дата и время посещения пациентом либо его законным представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией;

- б) время выдачи медицинской документации на руки пациенту либо его законному представителю и ее возврата;
- в) фамилия, имя, отчество (при наличии) пациента либо его законного представителя, получившего на руки медицинскую документацию;
- г) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента либо его законного представителя (сведения заполняются на основании документа, удостоверяющего личность пациента либо его законного представителя);
- д) реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (сведения заполняются на основании документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента);
- е) фамилия, имя, отчество (при наличии) лечащего врача или другого медицинского работника, принимающего непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении пациента;
- ж) вид выданной на руки пациенту либо его законному представителю медицинской документации;
- з) личная подпись пациента либо его законного представителя об ознакомлении с медицинской документацией.

Предварительные дата и время посещения пациентом либо его законным представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией, предусмотренные подпунктом «е» пункта 9 настоящего Порядка, устанавливаются с учетом графика работы помещения для ознакомления с медицинской документацией и числа поступивших письменных запросов.

Максимальный срок ожидания пациентом либо его законным представителем посещения кабинета для ознакомления с медицинской документацией с момента регистрации в медицинской организации письменного запроса не должен превышать сроков, установленных требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»), то есть 30 календарных дней со дня регистрации письменного запроса.

12. Пациенты, которым оказывается медицинская помощь в стационарных условиях и в условиях дневного стационара, и передвижение которых по медицинским причинам ограничено, в том числе ввиду назначенного режима

лечения, имеют право на ознакомление с медицинской документацией непосредственно в структурном подразделении медицинской организации, в котором они пребывают.

Сведения о наличии оснований для ознакомления с медицинской документацией непосредственно в структурном подразделении медицинской организации, указываются в письменном запросе и заверяются подписью руководителя соответствующего структурного подразделения медицинской организации.

Заведующий структурным подразделением медицинской организации обеспечивает возможность ознакомления пациента с медицинской документацией.

13. При оказании первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях пациент имеет право ознакомиться с записями, сделанными медицинским работником в медицинской документации во время приема (посещения на дому).

Главному врачу ООО «МЦ «Мир здоровья»

Карпич Ж.Б.

от _____

(Ф.И.О. пациента)

(Ф.И.О. законного представителя пациента)

проживающего по адресу: _____

(адрес места жительства)

(№ паспорта, документ, подтверждающий полномочия представителя)

телефон

ЗАЯВЛЕНИЕ.

Я, _____

Прошу Вас на основании части 4 статьи 22 Федерального закона РФ от 21 ноября 2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан РФ», предоставить для ознакомления оригинал медицинской документации (медицинская карта, история болезни), отражающей состояния моего здоровья (моего представляемого) за период с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г.

«__» _____ 20__ г.

Подпись _____

Предварительные дата и время посещения пациентом либо его законным представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией: _____

ИНСТРУКЦИЯ

«О порядке обращения с медицинской документацией во время ознакомления пациента либо его законного представителя»

Настоящая инструкция определяет порядок обращения с медицинской документацией во время ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента в ООО «МЦ «Мир здоровья».

Медицинская документация, отражающая состояние здоровья пациента ООО «МЦ «Мир здоровья» является собственностью ООО «МЦ «Мир здоровья». Медицинская документация подлежит хранению в медицинской организации. Законодательством РФ не предусмотрена возможность передачи подлинной медицинской документации пациенту либо его законному представителю для постоянного хранения.

Во время ознакомления с медицинской документацией пациент либо законный представитель пациента обязан обращаться с медицинской документацией аккуратно и бережно. Во время ознакомления с медицинской документацией пациент либо его законный представитель вправе делать выписки из нее, фотографировать документацию.

Запрещается:

- вносить записи, пометки любым способом в медицинскую документацию, исправлять либо удалять имеющиеся записи;
- нарушать целостность медицинской документации;
- наносить повреждения медицинской документации любым физическим или химическим способом;
- выносить медицинскую документацию (ее части) из помещения, предоставленного для ознакомления с ней.

После ознакомления с медицинской документацией или по окончании времени ознакомления пациент либо его законный представитель обязан

вернуть медицинскую документацию представителю ООО «МЦ «Мир здоровья» в том же состоянии, в каком он ее получил.

Проставляя подпись в «Журнале учета работы помещения для ознакомления с медицинской документацией» пациент либо его законный представитель подтверждает, что ознакомлен с настоящей Инструкцией, обязуется соблюдать вышеуказанные требования.

5. График работы медицинского учреждения и ее должностных лиц.

5.1. График работы медицинского учреждения и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка поликлиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

5.2. Режим работы медицинского учреждения 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.

5.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.

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

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

6.1 Медицинский центр «Мир здоровья» не участвует в осуществлении Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.

6.2. Все медицинские услуги в медицинском учреждении предоставляются платно, согласно утверждённому прайс-листу.

6.3 Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

7. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и медицинским учреждением.

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен 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 Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ, Распоряжение Комитета здравоохранения от 26.09.2007 г. № 492-р» Об утверждении форм учета и отчетности по работе с обращениями граждан».

7.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию медицинского учреждения согласно графику приема граждан или обратиться к администрации медицинского учреждения в письменном виде.

7.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращения граждан. В случае, 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и Положением об урегулировании конфликтных ситуаций.

7.4. 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.

7.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которые направляет 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 должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

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

Ответственность за нарушение настоящих Правил.

В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил, работники медицинского учреждения вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам медицинского учреждения, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории медицинского учреждения, неисполнение законных требований работников, причинение морального вреда работникам медицинского учреждения, причинение вреда деловой репутации медицинского учреждения, а также материального ущерба имуществу медицинского учреждения, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.