

Утверждаю:

Директор

ООО «Формула Здоровья»

А.И.Кульев

20 19 г.



ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

ООО «Формула Здоровья»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила внутреннего распорядка и оказания медицинских услуг (далее — «Правила») являются организационно-правовым документом для лиц, обратившихся за получением платных медицинских услуг в общество с ограниченной ответственностью «Формула Здоровья» — частный медицинский центр «Формула Здоровья» (далее — ООО «Формула Здоровья» или МЦ «Формула Здоровья») и 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 других нормативно- правовых актов, регламентирующих оказание медицинских услуг в Российской Федерации.

1.2. Настоящие Правила определяют:

- порядок обращения пациентов за оказанием платных медицинских услуг в ООО «Формула Здоровья»;
- права и обязанности пациентов;

- правила поведения в ООО «Формула Здоровья» пациентов, а также сопровождающих и (или) представляющих интересы пациентов;
- порядок оказания медицинских услуг в ООО «Формула Здоровья»;
- порядок разрешения иных вопросов, возникающих между пациентом (его представителями) и ООО «Формула Здоровья».

1.3. Настоящие правила распространяются на всех пациентов ООО «Формула Здоровья» и сопровождающих или представляющих их интересы лиц, а так же на персонал ООО «Формула Здоровья».

1.4. Правила призваны обеспечить реализацию прав пациентов, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, и создание наиболее благоприятных условий и возможностей оказанию пациенту качественных медицинских услуг своевременно и в полном объеме, что является основным принципом работы ООО «Формула Здоровья».

1.5. С настоящими Правилами должны быть ознакомлены все пациенты, а также сопровождающие и (или) представляющие их интересы лица. Правила находятся в регистратуре ООО «Формула Здоровья», а также на официальном сайте в сети Интернет по адресу (созданному после получения Лицензии).

II. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ В ООО «Формула Здоровья»

2.1. ООО «Формула Здоровья» является коммерческой медицинской организацией, 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.

2.2. Пациенты, а также представляющие их интересы лица (законные представители) могут получить медицинскую помощь,

оказываемую в ООО «Формула Здоровья» путем:

а) предварительной записи по телефону: +7(47372)2-78-68; +7-905-655-55-22; +7-905-656-55-22; +7-905-657-55-22;

б) личного обращения:

по адресу: город Семилуки, улица Чапаева , дом 1 помещение 1

График работы : Пн.- Пт. 7.00-20.00
Сб. 8.00-20.00
Вс. 9.00 -14.00

2.3. Прием пациентов (оказание услуг) специалистами ООО«Формула Здоровья» проводится в соответствии с установленным графиком работы.

2.4. Перед оказанием медицинской услуги с пациентом (его законным представителем) заключается договор на оказание медицинских услуг по форме, утвержденной в ООО «Формула Здоровья».

2.5. Также пациент (его законный представитель) дает согласие на обработку персональных данных, необходимых для оказания медицинских услуг, а также для защиты его жизни, здоровья или иных жизненно важных интересов. ООО «Формула Здоровья» гарантирует сохранность полученных данных, в том числе, составляющих врачебную тайну в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

2.6. Перед оказанием медицинской услуги пациент (его законный представитель) дает соответствующее информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств или отказ от них в соответствии с предусмотренными действующим российским законодательством, а также применяемыми в ООО «Формула Здоровья» формами.

2.7. При предоставлении медицинской услуги в амбулаторных условиях на каждого пациента заполняется учетная форма № 025/у (медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях), в соответствии с правилами, утвержденными приказом директора ООО «Формула здоровья» — «Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в ООО «Формула Здоровья» при оказании медицинской помощи в амбулаторных условиях»

2.8. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, медицинский персонал ООО «Формула Здоровья» оказывает необходимую экстренную помощь и (или) направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение, если в ООО «Формула Здоровья» отсутствует возможность оказания им необходимой специализированной, в том числе высокотехнологичной, медицинской помощи, в том числе в связи с отсутствием в лицензии соответствующего вида услуг, отсутствием необходимых технических мощностей и других обстоятельств, не позволяющих оказать необходимую и должную медицинскую помощь.

2.9. ООО «Формула Здоровья» вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения (за исключением обращения граждан по экстренным показаниям), в случае хулиганского поведения пациента, поведения пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала медицинской организации и других пациентов, либо имуществу медицинской организации, при невыполнении пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами и договором, если это может привести к некачественному выполнению медицинской услуги, в случае отказа врачей от оказания медицинской помощи данному пациенту и невозможности предоставления иного врача.

III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. При получении медицинских услуг в ООО «Формула Здоровья» пациент и его законный представитель имеют право на выбор врача и информацию о его профессиональном образовании и квалификации, а также об иных медицинских сотрудниках медицинской организации:

- информацию о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
- 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 (факт обращения в медицинской организации состояние здоровья, диагноз и иные сведения, полученные при обращении в ООО «Формула Здоровья», за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством);
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- иные права, предусмотренные действующим российским законодательством.
- ознакомиться с порядком и условиями предоставления медицинских услуг по договору на оказание медицинских услуг, а также с настоящими правилами.

3.2. Пациент (его законный представитель) обязуется:

- соблюдать настоящие Правила, режим работы ООО «Формула Здоровья»;
- по запросу сотрудников больницы предоставить им необходимые документы и материалы (в частности, гражданский паспорт, свидетельство о рождении, полис медицинского страхования и др.), необходимые для оказания медицинских услуг, в том числе, данные предварительных исследований и консультаций специалистов, проведенных вне ООО «Формула Здоровья» (при их наличии);
- информировать врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях и иных факторах, которые могут повлиять на ход лечения, оказание медицинских услуг;
- выполнять все рекомендации медицинского персонала (врачей) и третьих лиц, оказывающих ему медицинские услуги, по лечению, в том числе соблюдать указания и рекомендации, предписанные на период оказания медицинских услуг и после их оказания (соблюдать план лечения и рекомендации, назначения врача);
- в случае предварительной записи на прием к медицинскому сотруднику больницы (врачу) своевременно (не позднее чем за 24

часа до приема) предупреждать о невозможности прийти на прием к врачу.

IV. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В ООО «Формула Здоровья»

4.1. В помещениях ООО «Формула Здоровья» запрещается:

- курение в любых помещениях;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- громко разговаривать по мобильному телефону;
- нецензурно выражаться, грубить и оскорблять персонал больницы других лиц, находящихся в больнице; при некорректном поведении пациента, его законного представителя, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, администрация больницы имеет право отказать пациенту в оказании медицинских услуг (кроме экстренных случаев, а также ситуаций, сопровождаемых угрозой жизни пациента и здоровью окружающих).

4.2. Нахождение сопровождающих лиц (кроме законных представителей пациента) в кабинете допускается только с согласия пациента и разрешения специалиста, а также при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.3. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки (маски медицинские одноразовые), предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

4.4. Персонал МЦ «Формула Здоровья» имеет право требовать у пациента покинуть помещения медицинской организации (в том

числе при помощи правоохранительных органов) в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

V. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В ООО «Формула Здоровья»

5.1. ООО «Формула Здоровья» оказывающего первичную медико-санитарную помощь, и организуется для оказания первичной доврачебной медико-санитарной помощи, первичной врачебной медико-санитарной помощи, первичной специализированной медико-санитарной помощи.

5.2. Руководство медицинской организацией ООО «Формула Здоровья» осуществляется главный врач, на должность которого назначается специалист, соответствующий квалификационным требованиям к специалистам с высшим и послевузовским медицинским и фармацевтическим образованием в сфере здравоохранения, утвержденным приказом Минздравсоцразвития России от 7 июля 2009 года №415н (зарегистрирован Минюстом России 9 июля 2009 года, регистрационный №14292), а также приказом Минздравсоцразвития России от 23 июля 2010 года №541н (зарегистрирован Минюстом России 25 августа 2010 года, регистрационный №18247).

5.3. На должность врача назначаются специалисты, соответствующие требованиям к специалистам с высшим и послевузовским медицинским и фармацевтическим образованием в сфере здравоохранения, утвержденным приказом Минздравсоцразвития России от 7 июля 2009 года №415н (зарегистрирован Минюстом России 9 июля 2009 года, регистрационный №14292).

5.4. На должность медицинской сестры квалификационным характеристикам должностей работников в сфере здравоохранения, утвержденным приказом Минздравсоцразвития России от 23 июля 2010 года №541н (зарегистрирован Минюстом России 25 августа 2010 года, регистрационный №18247), по специальности «фельдшер», «акушерка» или «медицинская сестра».

5.5. Структура медицинского центра «Формула Здоровья» — ООО «Формула Здоровья» и штатная численность устанавливаются руководителем медицинской организации.

5.6. Для организации работы в структуре предусмотрены следующие подразделения: Основными задачами клиники являются:

- оказание первичной (дворачебной, врачебной,) медико-санитарной помощи, проведение профилактических мероприятий по предупреждению и снижению заболеваемости, выявление ранних и скрытых форм заболеваний, социально значимых заболеваний и факторов риска;
- диагностика и лечение различных заболеваний и состояний;
- клинико-экспертная деятельность по оценке качества и эффективности лечебных и диагностических мероприятий, установление медицинских показаний и направление в медицинские организации для получения специализированных видов медицинской помощи;
- осуществление врачебных консультаций;
- повышение квалификации врачей и работников со средним медицинским образованием;
- ведение медицинской документации в установленном порядке и представление отчетности; — осуществление взаимодействия с медицинскими организациями, Роспотребнадзором, Росздравнадзором, иными организациями по вопросам оказания первичной медико-санитарной медицинской помощи.

5.7. Работа медицинского центра «Формула Здоровья» организовывается по графику, обеспечивающему оказание медицинской помощи населению.

5.8. Настоящие Правила устанавливают порядок организации деятельности регистратуры клиники далее — медицинская организация.

5.9. Регистратура является структурным подразделением, обеспечивающим формирование и распределение потоков пациентов, своевременную запись и регистрацию больных на прием к врачу, в том числе с применением информационных технологий.

5.10. Организацию работы регистратуры осуществляет старший администратор, назначаемый на должность и освобождаемый от должности руководителем медицинской организации.

5.11. Основными задачами регистратуры медицинской организации являются:

- организация беспрепятственной и безотлагательной предварительной записи больных на прием к врачу (как при их непосредственном обращении в МЦ, так и по телефону);
- обеспечение регулирования интенсивности потока пациентов с целью создания равномерной нагрузки врачей и распределение его по видам оказываемой помощи;
- систематизированное хранение медицинской документации пациентов, обеспечение своевременного подбора и доставки медицинской документации в кабинеты врачей.

5.12. Для осуществления своих задач регистратура организует и осуществляет:

- информирование о времени приема врачей всех специальностей, режиме работы, кабинетов, и иных подразделений медицинской организации, в том числе в субботу и воскресенье, с указанием часов приема, расположения и номеров кабинетов помещений;
- информирование, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема пациентов руководителем медицинской организации; подбор медицинских карт амбулаторных больных, записавшихся на прием ; доставку медицинской документации пациентов в кабинеты врачей;
- подтверждение соответствующими печатями выданных больным справок, направлений, рецептов и выписок из медицинской документации.

VI. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и

деонтологии форме лечащим врачом ООО «Формула Здоровья». Она должна содержать 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.

6.2. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

6.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

6.4. По просьбе пациента, его законного представителя ему может быть выдана выписка из медицинской карты.

6.5. Пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов.

6.6. На основании письменного заявления пациента на имя главного врача ООО «Формула Здоровья» ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.

VII. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ КЛИНИКОЙ И ПАЦИЕНТОМ

7.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обратиться с претензией (жалобой), которая подается через работника регистратуры и передается на рассмотрение главному врачу ООО «Формула Здоровья». Претензия (жалоба) может быть изложена в свободной письменной форме. Также претензия (жалоба) может быть направлена на официальный сайт в сети Интернет по адресу: формула-

здравъя36.рф . Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

7.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение четырнадцати календарных дней с момента ее получения. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время.

VIII. ГРАФИК РАБОТЫ АДМИНИСТРАТИВНОГО ПЕРСОНАЛА БОЛЬНИЦЫ

8.1. Административный персонал ООО «Формула Здоровья» :

Директор:

Кульnev Александр Иванович

Дни и часы приема (по предварительной записи):

Понедельник с 09:00 до 12:00

Предварительная запись ведется по телефону: +7(905)655-55-22

Заместитель директора:

Захаров Владислав Викторович

Дни и часы приема (по предварительной записи):

Пятница с 09:00 до 12:00

Предварительная запись ведется по телефону: +7(905)655-55-22

Заместитель директора:

Захарова Юлия Ивановна

Дни и часы приема (по предварительной записи):

Суббота с 11:00 до 13:00

Предварительная запись ведется по телефону: +7(905)655-55-22

Главный врач:

Якимовский Михаил Юрьевич

Дни и часы приема (по предварительной записи):

Вторник с 16:00 до 17:00

Предварительная запись ведется по телефону: +7(905)656-55-22

Заместитель главного врача по медицинской части:

Анисимова Юлия Викторовна

Дни и часы приема (по предварительной записи):

Среда с 12:00 до 14:00

Предварительная запись ведется по телефону: +7(905)656-55-22

Адрес администрации ООО «Формула Здоровья»: 396900,
г.Семилуки, улица Чапаева, д.1 помещение 1.

Телефон: 8 (905) 655 55 22

8.2. Прием пациентов административным персоналом и главным врачом ООО «Формула Здоровья» осуществляется в рабочее время по предварительной записи по телефону 8 (905) 655 55 22.