

Правила внутреннего распорядка (пребывания пациентов) Медицинского центра

Публичный договор о предоставлении платных услуг · ООО «СКАЙ-ВИННЕР», Центр семейного здоровья и реабилитации «Гелиос»

Настоящий документ (далее – Правила), утверждённый директором Общества с ограниченной ответственностью «Скай-Виннер» (далее – Центр семейного здоровья и реабилитации «Гелиос», сокращённо – Медицинский центр), является нормативным документом, который регламентирует внутренний режим и особенности пребывания и обслуживания пациентов с целью обеспечения надлежащего лечебно-профилактического, санитарно-гигиенического и эпидемиологического режима Медицинского учреждения.

Правила разработаны на основании Закона Украины «Основы законодательства Украины о здравоохранении», постановлений и приказов государственных органов, регулирующих деятельность в сфере здравоохранения.

Правила являются обязательными для всех пациентов и посетителей Медицинского учреждения.

Каждый пациент имеет возможность ознакомиться с Правилами, которые находятся в помещении Медицинского учреждения в уголке потребителя и на Сайте Исполнителя <https://helyos.com.ua/> как приложение к Публичному договору о предоставлении платных услуг.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Учитывая, что Медицинское учреждение является учреждением здравоохранения, отдельные режимные требования распространяются на пациентов и посетителей, в частности, по соблюдению тишины, чистоты, техники безопасности, противопожарной безопасности и тому подобное.
2. Медицинское учреждение не несёт ответственности за сохранность денег, ценных вещей и одежды пациентов (посетителей), за исключением тех, которые были переданы на ответственное хранение.
3. Информация о руководстве ООО «СКАЙ-ВИННЕР» ЦЕНТР СЕМЕЙНОГО ЗДОРОВЬЯ И РЕАБИЛИТАЦИИ «ГЕЛИОС», лицензии на медицинскую практику, медицинском персонале, сертификатах на медицинские средства и оборудование, прейскуранте цен, действующих дисконтных программах является открытой для ознакомления для всех посетителей и размещена в Папке потребителя (и на официальном сайте Медицинского центра).
4. Контроль качества медицинских услуг, предоставляемых в Медицинском учреждении, соответствует требованиям Приказа МЗ Украины «О порядке контроля качества медицинской помощи» от 28.09.2012 г. №752.

2. РАСЧЁТ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕННЫЕ УСЛУГИ

- 2.1. Все виды услуг в Медицинском учреждении (за исключением тех, которые предоставляются по Договору с НСЗУ и другими государственными программами) являются платными. Цены на услуги указаны в прейскуранте Медицинского учреждения.
- 2.2. Расчёт производится путём внесения как наличных средств, так и по безналичному расчёту.
- 2.3. Основанием для расчёта является индивидуальная амбулаторная карта пациента, где указан перечень услуг, которые были предоставлены пациенту, и составленный на её основании расчётный документ (счёт, акт).
- 2.4. Все дополнительные виды обследований, которые не входят в объём конкретной медицинской услуги, предоставленной пациенту согласно прейскуранту, рассчитываются дополнительно после их проведения.
- 2.5. Цены и структура прейскуранта могут быть изменены, с чем можно ознакомиться на рецепции Медицинского учреждения или на сайте. Стоимость услуги не может быть изменена для услуги, которая уже оплачена частично или в полном объёме.

3. РЕЖИМ РАБОТЫ МЕДИЦИНСКОГО УЧРЕЖДЕНИЯ

1. Медицинские услуги предоставляются в Медицинском учреждении в дни и часы приёма, установленные Администрацией: амбулаторно-поликлинический приём 7 дней в неделю с 08:00 до 20:00 часов.
2. Стационарная помощь предоставляется 7 дней в неделю круглосуточно.
3. В случае необходимости (при авариях, отключении света, тепла, воды и тому подобное) Директор имеет право в отдельные дни изменить часы приёма посетителей и пациентов.
4. Диагностические и консультативные заключения специалистов других медицинских учреждений обязательно принимаются во внимание, но не могут быть основанием для выдачи каких-либо видов заключений специалистами Медицинского учреждения, назначения плана предоставления медицинских услуг, получения рекомендаций врача и проведения медицинских манипуляций.
5. Получение заключений и рекомендаций специалистов Медицинского учреждения, проведение медицинских манипуляций или иных дополнительных услуг Медицинским учреждением возможно только после консультации врача или прохождения обследования именно в Медицинском учреждении.
6. Директор имеет право ограничить посещение лиц, нарушающих требования внутреннего режима медицинского учреждения, имеющих признаки опьянения или действия наркотических либо психотропных веществ. В случае необходимости прекратить противоправные действия таких посетителей персонал может обратиться за помощью к охране или вызвать сотрудников полиции.
7. Строго запрещено проносить в Медицинское учреждение: оружие, колющие и режущие предметы, алкоголь, цветы с сильным запахом, ядовитые вещества, химические соединения и реактивы. В случае обнаружения указанных предметов (веществ) они подлежат временному изъятию или возвращаются посетителям.

4. ЗАПИСЬ НА ПРИЁМ К ВРАЧУ

1. Запись на приём в Медицинское учреждение проводится предварительно, за день или несколько дней до желаемого визита через контакт-центр, в онлайн-кабинете или на ресепшене Медицинского учреждения.
2. Приём без предварительной записи в день приёма возможен только при наличии свободных мест в графике работы специалиста.
3. Пациент может получить предварительную информацию о перечне услуг, их стоимости, порядке оплаты и иную нужную ему информацию у врачей Медицинского учреждения или у ресепшенистов при личном визите либо по телефону.
4. Пациент во время записи по телефону, онлайн или непосредственно в Медицинском учреждении может выбрать день и время приёма из имеющихся свободных мест в записи, о которых ему сообщит врач или администратор (ресепшенист).
5. Во время записи на приём пациент должен чётко указать услугу или услуги, на которые он записывается, в противном случае Медицинское учреждение имеет право отказать ему в предоставлении услуги.
6. С учётом того, что по отдельным направлениям ведут приём несколько специалистов и они работают по индивидуальным графикам, Администрация просит пациентов, если они наблюдаются у определённого врача, предупреждать об этом во время записи на приём.
7. Пациент должен прийти на приём в Медицинское учреждение в назначенный день и время.
8. Если пациент не может прийти в назначенное время, в случае необходимости отмены самого визита или необходимости изменения назначенного времени визита, пациенту рекомендовано своевременно предупредить врача или ресепшениста Медицинского учреждения.
9. В случае, если пациент не пришёл в назначенное время и не предупредил об этом или опоздал более чем на 15 минут, запись может быть отменена.
10. В случае непредвиденного отсутствия врача и иных чрезвычайных обстоятельств сотрудники Медицинского учреждения предупреждают об этом пациента при первой возможности, связавшись по контактному телефону, который был указан пациентом. При этом, по желанию пациента, запись переносят на другое, удобное для него время.

5. ПРАВИЛА ПРЕБЫВАНИЯ ПАЦИЕНТОВ В МЕДИЦИНСКОМ УЧРЕЖДЕНИИ

1. Пациент, вошедший в Медицинское учреждение, обязан снять верхнюю одежду и сдать её в гардероб в холле, оставить там большие сумки и пакеты; в осенне-зимний период дополнительно надеть бахилы, что можно сделать при входе в холле, уточнить свою запись у ресепшиониста.
2. Пациент, находящийся в Медицинском учреждении, должен с уважением относиться к персоналу и к другим пациентам, не позволять себе проявлений грубости и бестактности. Его поведение не должно нарушать атмосферу уважения и доброжелательности.
3. При записи на все виды услуг пациент должен подойти к ресепшионисту. Если пациент пришёл в Медицинское учреждение впервые, ресепшионист заполняет специальную медицинскую карту, в которой будут отражены общие данные о пациенте. При необходимости, по просьбе ресепшиониста, пациент должен предъявить паспорт или страховой полис, после чего пациент может ожидать начала приёма в зоне ожидания.
4. Время начала прохождения диагностического обследования, а также начало приёма врача может сопровождаться небольшим ожиданием (это обусловлено тем, что у всех пациентов разные проблемы и патологии и длительность консультации может превышать предусмотренный отрезок времени, поэтому начало следующей консультации или обследования может задерживаться).
5. В Медицинском учреждении существует несколько кабинетов врачебного приёма, они не закреплены за конкретными врачами, поэтому пациент может быть принят последовательно в разных кабинетах с одним врачом. Существует схема приёма, но с учётом особенностей каждого пациента эта схема может изменяться в зависимости от диагноза и особенностей патологии каждого пациента индивидуально.
6. Все данные диагностического обследования, дополнительных методов обследования, а также диагноз и рекомендации врача заносятся в индивидуальную медицинскую карту каждого пациента в электронном виде (в МИС «Medeir»).
7. Индивидуальная электронная медицинская карта каждого пациента является собственностью Медицинского учреждения и хранится в течение всего периода наблюдения и предоставления медицинских услуг, а затем в архиве Медицинского учреждения в течение 25 лет. Пациентам данные из медицинской карты выдаются по требованию с оформлением соответствующих документов согласно порядку ознакомления с медицинской документацией. Все данные обследований и консультативные заключения пациенты получают в виде медицинской выписки, заверенной печатью Медицинского учреждения.
8. Необходимым условием для получения положительного эффекта от назначенного плана предоставления медицинских услуг является чёткое выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, соблюдение необходимого уровня гигиены и правил приёма медикаментов.
9. Пациент имеет право наблюдаться у одного врача при условии, что во время предварительной записи он проинформирует об этом ресепшиониста.
10. Пациентам, пришедшим на приём в грязной одежде или с сильным специфическим запахом, неприемлемыми в условиях Медицинского учреждения, а также пациентам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, Медицинское учреждение имеет право отказать в предоставлении услуг.

6. ОФОРМЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ НА ПАЦИЕНТОВ

1. На каждого пациента заводится электронная медицинская документация, перечень и формы которой разработаны администрацией Медицинского учреждения с учётом требований действующего законодательства Украины.
2. При оформлении медицинской документации собирается не только информация об общем состоянии здоровья, специфических реакциях и особенностях организма каждого пациента, но и персональные данные пациента.
3. Персональные данные необходимы для обеспечения оперативной связи с каждым пациентом, его родственниками и близкими.
4. Каждый пациент обязан сообщить медперсоналу достоверную информацию о состоянии своего здоровья и свои персональные данные, в противном случае с Медицинского учреждения снимается юридическая ответственность за возникновение внештатных ситуаций в предоставлении медицинских услуг или снижение их эффективности.

5. Если при самостоятельном оформлении анкет (иной документации) или ответе на вопросы врача пациент не уверен в правильности своего ответа, он должен известить об этом врача.

7. ЛЕЧАЩИЙ ВРАЧ. ПРЕКРАЩЕНИЕ ПРАВООТНОШЕНИЙ С ПАЦИЕНТОМ

1. Выбор пациентом или назначение лечащего врача для каждого пациента происходит в соответствии с причиной обращения и графиком приёма специалистов.
2. Пациент вправе требовать замены лечащего врача на любом этапе предоставления медицинских услуг и даже отказаться от медицинских услуг в Медицинском учреждении вообще.
3. В случае, когда пациент не выполняет медицинских предписаний (рекомендаций) врача или Правил внутреннего распорядка, в Медицинском учреждении имеют право отказаться от дальнейшего медицинского ведения этого пациента, кроме случаев, когда его жизни и здоровью угрожает опасность. Решение о прекращении правоотношений с таким пациентом принимает Директор.
4. Досрочное прекращение предоставления медицинских услуг также возможно по письменному заявлению пациента (уполномоченного представителя).
5. Медицинское учреждение не несёт ответственности за состояние здоровья пациента или эффективность предоставления медицинских услуг в случае отказа последнего от выполнения медицинских предписаний (рекомендаций) и досрочного прекращения получения медицинских услуг.
6. В случае осуществления несогласованной с администрацией видеосъёмки на территории Медицинского учреждения пациенту имеют право отказать в дальнейшем медицинском обслуживании, кроме случаев, когда его жизни и здоровью угрожает опасность.

8. ОСОБЕННОСТИ ИНФОРМИРОВАНИЯ ПАЦИЕНТОВ.

1. СОГЛАСОВАНИЕ ПОРЯДКА И ОБЪЁМА МЕДИЦИНСКИХ ВМЕШАТЕЛЬСТВ
2. Проведение медицинских вмешательств начинается только после соответствующего информирования и согласования пациента или его родственников (законных представителей). В неотложных случаях, в соответствии с требованиями действующего законодательства Украины, медицинские вмешательства могут проводиться без согласования пациента.
3. Перед началом предоставления медицинских услуг с пациентом (его представителем) согласовывается план лечения (обследования). В некоторых случаях, когда невозможно сразу определить весь объём медицинских вмешательств, составляется ориентировочный план лечения (обследования). Кроме того, по объективным или субъективным причинам любой уже согласованный план лечения (обследования) может подвергаться корректировке, о чём пациента (его представителя) обязательно уведомляют.
4. Факт предоставления пациентом согласия на медицинские вмешательства может оформляться путём подписания отдельного документа (формуляра установленной формы), соответствующей отметкой в медицинской документации (с подписью пациента), а также ссылкой в тексте договора о предоставлении медицинских услуг. Кроме того, факт согласия на медицинские вмешательства может подтверждаться поведением пациента, оплатой за медицинские услуги. В отдельных случаях (состояния, сопровождающиеся потерей сознания, невозможностью общаться или подписывать документы и тому подобное) подписывать документы о предоставлении согласия на медицинские вмешательства кроме пациента могут его уполномоченные представители (по закону или по соответствующим образом оформленной доверенности).

9. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ И КОНФЛИКТОВ С ПАЦИЕНТАМИ

1. По вопросам предоставления медицинской помощи и организации работы Медицинского учреждения пациент может обратиться к лечащему врачу, лечебно-контрольной комиссии или Директору. График приёма пациентов и посетителей по личным вопросам утверждается Директором ООО «СКАЙ-ВИННЕР» и размещается в папке потребителя.
2. Пациенты и их родственники могут направить заявления, жалобы и предложения для рассмотрения администрацией Медицинского учреждения, для чего организованы такие формы работы:

3. Книга отзывов и предложений, которая хранится в папке потребителя;
4. приём письменных обращений осуществляется почтой или непосредственно через ресепшиониста Медицинского учреждения по будням с 08:00 до 20:00;
5. Личный приём Директором по отдельному графику (график размещён в папке потребителя);
6. Комиссия по рассмотрению жалоб пациентов в соответствии с Положением о её работе и лечебно-контрольной комиссии.
7. При несогласии пациента с доводами и объяснениями лечащего врача относительно необходимости дополнительных методов профилактики осложнений врач имеет право отказаться от дальнейшего предоставления медицинских услуг, взяв с пациента письменную расписку об отказе от медицинских услуг на предложенных врачом условиях или составить с участием 2-х свидетелей акт, если пациент не хочет предоставлять такую расписку.
8. В случаях, когда пациент не выполняет медицинских указаний врача, нарушает установленный режим лечения (обследования), проведения лечебно-профилактических процедур и вмешательств, врач письменно извещает об этом руководство и делает соответствующую запись в медицинской карте пациента.

10. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

1. Пациенты обязаны:
2. своевременно приходить на запланированные приёмы к лечащему врачу, в том числе на процедуры, осмотры, консилиумы и тому подобное;
3. соблюдать рекомендации и предписания лечащего врача (обязательным является выполнение указаний врача относительно режима приёма лекарств, режима питания, физической нагрузки, отказа от вредных привычек и тому подобное);
4. во время пребывания в Медицинском учреждении не нарушать правила внутреннего распорядка.
5. Пациентам запрещается:
6. проходить в медицинские помещения в верхней одежде и без надевания бахил на обувь;
7. курить и сорить в помещениях Медицинского учреждения;
8. приходить на приём к врачу в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, под воздействием психотропных веществ;
9. принимать медицинские средства, которые не были назначены лечащим врачом.
10. Пациентам не рекомендуется:
11. указывать в документации (или сообщать при сборе анамнеза) ложные данные о себе и состоянии своего здоровья;
12. пропускать или опаздывать на процедуры, осмотры;

11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Внесение любых изменений или дополнений в настоящие Правила осуществляется на основании приказа директора ООО «СКАЙ-ВИННЕР».
2. Каждому пациенту доводятся основные положения настоящих Правил относительно его прав и обязанностей. С полным текстом Правил пациент может ознакомиться в «Папке потребителя» и на Сайте Исполнителя <https://helyos.com.ua/>.
3. Случаи, не урегулированные настоящими Правилами, регулируются действующим законодательством Украины.