Правила записи на первичный прием, консультацию, обследование

в медицинский центр «Ваш Доктор» (далее МЦ).

1. Правила записи на амбулаторный прием (первичную/повторную консультацию, диагностическое обследование, процедуры или манипуляции).

1.1. С целью профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных или стационарных условиях любой гражданин может обратиться в МЦ и получить медицинские услуги на платной основе.

1.2. При состояниях, требующих оказания неотложной медицинской помощи, при необходимости срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону - 03 или службу частной скорой помощи

1.3. Медицинская помощь населению осуществляется непосредственно в МЦ.

1.4. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема граждан руководством МЦ, пациент может получить у администраторов регистратуры в устной форме, по телефонам: +7(3452)217944; +7(3452)617090; 89323217090. Или на сайте: www.вашдоктор72.рф

1.5. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и внести предоплату за прием врача – специалиста, диагностическую или лечебную манипуляцию. После получения медицинской помощи пациент получает рекомендации по дальнейшему обследованию и лечению.

1.6. Время, отведенное на приём больного в МЦ, определяется врачом – специалистом, но не более установленного расписанием. При проведении консилиумов, совместных консультаций врачами специалистами время приема может быть смещено. В случае внезапного заболевания лечащего врача и/или возникновения других чрезвычайных обстоятельств, администратор МЦ предупреждает об этом пациента при первой возможности по указанному им контактному телефону.

1.7. Пациенту необходимо являться на прием к врачу в назначенное время. Если пациент не может прийти в назначенное время, необходимо минимум за 2 часа предупредить об этом администратора МЦ по телефону: +7(3452)217944; +7(3452)617090; 89323217090. При опоздании пациента на прием более чем на 15 минут МЦ оставляет за собой право отказать в оказании услуги с предоставлением права получения услуги в другой день.

1.8. МЦ оставляет за собой право отказать в предоставлении услуг без объяснения причин пациентам с запахом алкоголя, а так же с другими явными признаками алкогольного или наркотического опьянения.

1.9. Прием с острой болью или другими экстренными показаниями ведется по мере высвобождения соответствующего врача.

1.10. Во время первичного осмотра врач устанавливает предварительный диагноз, определяет методы, объем, прогноз лечения и его приблизительную стоимость, о чем информирует пациента. Врач информирует пациента о возможных осложнениях в процессе и после лечения, а также о последствиях при отказе от лечения. Результаты осмотра фиксируются медицинской карте пациента. Диагностика и лечение осуществляются в соответствии с утвержденными медицинскими стандартами.

1.11. Первичный прием - это первичное обращение к специалисту по поводу острого или обострения хронического заболевания в течение 3-х месяцев.

1.12. Повторный прием - это повторное обращение к одному специалисту в течение 3-х месяцев с момента первичного обращения по одному и тому же случаю заболевания. Если с момента первичного обращения к специалисту прошло более 3-х месяцев, прием является первичным.

1.13. При определении статуса приема (первичный или повторный) врач или администратор исходит из понятия законченного клинического случая.

1.14. Законченный клинический случай - это случай острого заболевания от его начала до выздоровления (но не более 3-х месяцев), либо случай хронического заболевания от его обострения до момента достижения стойкой ремиссии (но не более 3-х месяцев). В рамках законченного клинического случая считать первичной следует консультацию врача первого контакта и всех смежных специалистов (по необходимости). Повторной консультацией в рамках законченного клинического случая следует считать повторную консультацию врача первого контакта и повторные консультации всех смежных специалистов. В случае обращения по поводу нового клинического случая следует исходить из этих же принципов. 1.1.14. Лечащий врач может отказаться от наблюдения и лечения пациента в случае несоблюдения пациентом Правил предоставления медицинских услуг, отказа от диагностических и лечебных мероприятий, предусмотренных стандартами и порядками оказания медицинской помощи, а также, если это лечение не соответствует требованиям современных технологий, может вызвать нежелательные последствия или в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого вмешательства (например, по просьбе пациента удалить зуб, подлежащий лечению). 1.1.15. Перевод пациентов в профильное лечебное учреждение по экстренным показаниям с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств ГУЗ "Станция скорой медицинской помощи" либо частной скорой помощи. 2.2. Правила и сроки госпитализации пациентов. 2.2.1 При наличии показаний для стационарного лечения пациента лечащим врачом выдается направление на госпитализацию пациента в соответствии с клиническими показаниями и с согласия пациента. 2.2.2 Госпитализация осуществляется в плановом порядке в течение 2-3 дней, при наличии свободных койко-мест стационара возможна сразу после осмотра врача. 2.2.3 Плановая госпитализация пациента осуществляется после предварительного осмотра врача и с результатами предоперационного обследования, которое проводится на базе амбулаторно- поликлинического отделения Клиники. 2.2.4 С пациентом оформляется Договор на оказание платных медицинских услуг в условиях стационара с приложениями. 3. Права и обязанности пациентов: Права и обязанности пациентов утверждаются 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 РФ от 29 ноября 2010 г. N 326-ф3 "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации" 3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на: - уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи; - информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи; - обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям; - облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами; - добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами; - отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от назначенных диагностических мероприятий, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами (на основании отказа от медицинского вмешательства в отношении определенных видов вмешательств - обращение с письменной претензией на имя главного врача Клиники, а также к должностным лицам государственных органов или в суд; - сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами; - получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья; - получить по письменному запросу документы для получения налоговых вычетов в ИФНС; - получить выписки, копии медицинских документов по письменному запросу; - пациент имеет право потребовать замены лечащего врача. 3.2. Пациент обязан: -при наличии предъявить полис добровольного медицинского страхования при обращении за медицинской помощью, -соблюдать режим работы учреждения; -соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники для пациентов; -правила поведения в общественных местах; -соблюдать требования пожарной безопасности; -соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (верхнюю одежду оставлять в гардеробе); - для эффективного лечения и получения гарантий пациенту необходимо соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять рекомендации и предписания лечащего врача; - соблюдать рекомендуемую врачом диету; - сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи; - 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; - бережно относиться к имуществу учреждения; - при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу; - соблюдать очередность, не опаздывать на прием; - входить в кабинет только по приглашению медицинского персонала - нахождение в кабинете лиц, сопровождающих пациента, допускается только с разрешения лечащего врача

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие 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. 4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Клиники 4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. 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. 4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. 4.4. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. 4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение; фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица либо должность соответствующего лица; а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. 4.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии. 4.7. Письменное обращение, поступившее администрации Клиники, рассматривается в сроки, предусмотренные действующим Законодательством РФ. 5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента 5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами учреждения здравоохранения. Содержит 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. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация. 5.2. У лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - супругу (ге), а при его (ее) отсутствии - близким родственникам. 5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации. 5.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.