



УТВЕРЖДАЮ

Директор филиала ООО «МЕДИС» в г. Пермь

А.В. Лузянин

ПОРЯДОК ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ПОЛИКЛИНИКЕ ФИЛИАЛА ООО «МЕДИС» В Г. ПЕРМЬ

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Порядок внутреннего распорядка для пациентов (далее по тексту – Порядок) являются организационным документом, регламентирующим нормы поведения пациентов и других посетителей поликлиники филиала ООО «МЕДИС» в г. Пермь.

Администрация филиала ООО «МЕДИС» может вносить в Порядок необходимые изменения и дополнения. Новая редакция Порядка вступает в силу с момента ее подписания директором филиала и размещения на информационном стенде.

Поликлиника филиала ООО «МЕДИС» в г. Пермь оказывает медицинские услуги на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной Министерством здравоохранения Пермского края.

Поликлиника филиала ООО «МЕДИС» в г. Пермь предоставляет медицинские услуги только по полисам ДМС и за наличные средства граждан. Льготы в поликлинике не предоставляются.

Медицинская помощь - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг;

Медицинская услуга - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение;

Медицинское вмешательство - выполняемые медицинским работником по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций, а также искусственное прерывание беременности;

Диагностика - комплекс медицинских вмешательств, направленных на распознавание состояний или установление факта наличия либо отсутствия заболеваний, осуществляемых посредством сбора и анализа жалоб пациента, данных его анамнеза и осмотра, проведения лабораторных, инструментальных, патолого-анатомических и иных исследований в целях определения диагноза, выбора мероприятий по лечению пациента и (или) контроля за осуществлением этих мероприятий;

Лечение - комплекс медицинских вмешательств, выполняемых по назначению медицинского работника, целью которых является устранение или облегчение проявлений заболевания или заболеваний либо состояний пациента, восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни;

Пациент - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;

Медицинский работник - физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в медицинской организации и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности, либо физическое лицо, которое

является индивидуальным предпринимателем, непосредственно осуществляющим медицинскую деятельность;

Лечащий врач - врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения;

Заболевание - возникающее в связи с воздействием патогенных факторов нарушение деятельности организма, работоспособности, способности адаптироваться к изменяющимся условиям внешней и внутренней среды при одновременном изменении защитно-компенсаторных и защитно-приспособительных реакций и механизмов организма;

Состояние - изменения организма, возникающие в связи с воздействием патогенных и (или) физиологических факторов и требующие оказания медицинской помощи;

Основное заболевание - заболевание, которое само по себе или в связи с осложнениями вызывает первоочередную необходимость оказания медицинской помощи в связи с наибольшей угрозой работоспособности, жизни и здоровью, либо приводит к инвалидности, либо становится причиной смерти;

Сопутствующее заболевание - заболевание, которое не имеет причинно-следственной связи с основным заболеванием, уступает ему в степени необходимости оказания медицинской помощи, влияния на работоспособность, опасности для жизни и здоровья и не является причиной смерти;

Тяжесть заболевания или состояния - критерий, определяющий степень поражения органов и (или) систем организма человека либо нарушения их функций, обусловленные заболеванием или состоянием либо их осложнением.

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

Пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- отказ от медицинского вмешательства;
- получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.
- получение медицинских услуг и иных услуг в поликлинике в рамках добровольного медицинского страхования, договоров корпоративного обслуживания, договоров на оказание платных медицинских услуг;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;

Пациент обязан:

- посещать поликлинику в соответствии с установленным графиком её работы;
- при посещении поликлиники необходимо надевать на обувь бахилы;
- являться на прием врача, лечебно-диагностические процедуры за 10-15 минут до начала данных мероприятий для своевременного оформления необходимых документов (договора на оказание платных медицинских услуг, информированного согласия на медицинские услуги, согласия на обработку персональных данных и т.д.);
- предупреждать о невозможности явки на прием врача, лечебно-диагностические процедуры по уважительной причине;
- соблюдать установленный порядок деятельности поликлиники, нормы поведения в общественных местах;
- подписывать информированное согласие на медицинское вмешательство, обработку персональных данных;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в поликлинике;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и сотрудникам поликлиники;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников поликлиники;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;

- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- бережно относиться к имуществу поликлиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях поликлиники.

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 поликлиники, пациентов и посетителей, ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- проносить в поликлинику 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;
- употреблять пищу в коридорах, врачебных кабинетах и других помещениях;
- курить на крыльце, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях поликлиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять детей в возрасте до 15 лет без присмотра;
- выносить из помещений поликлиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- размещать в помещениях поликлиники объявления, визитки, рекламные материалы без разрешения администрации;
- производить фото-, видеосъемку в помещениях поликлиники и аудиозаписи разговоров с сотрудниками и другими пациентами без предварительного разрешения администрации филиала ООО «МЕДИС» в г. Пермь.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПАЦИЕНТА И ЛЕЧАЩЕГО ВРАЧА

- выполнение рекомендации (манипуляций, услуг) специалистов других медицинских организаций реализуются пациентом только по согласованию с лечащим врачом поликлиники, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи;
- сотрудники регистратуры и врачи поликлиники имеют право отказать пациенту в плановом приеме (консультации, лечебно-диагностических процедурах и т.д.) в случае

опоздания пациента более чем на 10 минут и перенести оказание медицинских услуг опоздавшему пациенту на другое время;

- телефонные переговоры пациента с лечащим врачом (консультантом) организуются сотрудником регистратуры поликлиники только при наличии у врача времени, свободного от приема других пациентов;
- лечащий врач не консультирует и не делает назначения по результатам исследований по телефону, все необходимые корректировки и назначения лечащий врач делает на консультативном приеме.

ПЕРВИЧНЫЙ И ПОВТОРНЫЙ ПРИЁМЫ

Первичный прием:

- первый приём (обращение) у каждого нового врача-специалиста;
- приём у врача-специалиста, у которого уже были, но с новым поводом обращения (заболеванием);
- приём у врача-специалиста с тем же поводом обращения, но более чем через 2 месяца после предыдущего обращения;
- обращение пациента к тому же врачу - специалисту, имевшее место в других медицинских организациях города не является основанием для оформления первого обращения к данному специалисту в поликлинике как повторного.

Повторный прием:

- повторное обращение к одному врачу-специалисту в течение 2-х месяцев с момента первичного обращения;
- Определяет вид приёма и выставляет соответствующий талон (согласие) непосредственно врач-специалист на приеме;
- Продолжительность первичного/повторного приёма врача-специалиста может составлять 60/30/15 минут. Продолжительность приёмов зависит от специализации специалиста.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ ОБСЛУЖИВАНИЯ

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

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинских услуг, неуважение к работникам поликлиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в поликлинике, неисполнение законных требований работников поликлиники, причинение вреда деловой репутации поликлиники, а также материального ущерба ее имуществу, влечёт ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

СТРАХОВЫЕ КОМПАНИИ-ПАРТНЁРЫ

- ОАО «Капитал Страхование»;
- АО "СОГАЗ";
- ООО «СФ «Адонис»;
- ПАО СК «РОСГОССТРАХ».

Если у вас есть полис ДМС и в перечне медицинских организаций Вашей страховой программы есть ООО «МЕДИС», то эта информация для Вас.

По договору добровольного медицинского страхования в поликлинике предоставляется амбулаторно-поликлиническая помощь. Для того чтобы получить медицинскую помощь по полису ДМС, необходимо соблюдать определенные правила, продиктованные договором страхования со страховой компанией.

НЕОБХОДИМЫЕ ДОКУМЕНТЫ

При каждом посещении Вам необходимо предоставлять:

- паспорт или иной документ, удостоверяющий личность;
- Полис добровольного медицинского страхования, на котором указаны сведения о номере страхового полиса и срок действия договора страхования.

ИСКЛЮЧЕНИЯ ИЗ ПРОГРАММЫ ДМС

Перечень доступных услуг зависит от страховой компании и индивидуальной программы, которая согласована между Вашим работодателем и страховой компанией.

Обратите внимание, что страховка практически никогда не покрывает все потребности застрахованного. Страховым случаем является острое заболевание или обострение хронического, поэтому консультативные приемы, как правило, являются стандартным исключением, и страховой компанией не оплачиваются.

Чтобы Вам легче было ориентироваться в правилах оказания услуг по полису ДМС, ниже мы приводим перечень стандартных исключений, которые, как правило, не покрываются обычным полисом ДМС:

Консультации:

- психолог, психотерапевт;
- акушер-гинеколог (ведение беременности).

Услуги:

- оформление санаторно-курортной карты и справки для получения санаторно-курортной карты;
- выдача справок (в бассейн, для спортивных секций/соревнований);
- медицинского заключения для поступления на работу;
- медицинского заключения для вождения транспортного средства.

Манипуляции:

- антицеллюлитный массаж;
- введение/удаление внутриматочной спирали;
- склеротерапия;
- удаление папиллом/бородавок/кондилом/невусов.

Анализы:

- спермограмма;
- ограничение по анализам ПЦР, бактериологическим исследованиям, гормонам, иммунному статусу.

Ультразвуковые исследования:

- фолликулогенез;
- УЗИ при беременности.

НАПРАВЛЕНИЯ

Просим обратить Ваше внимание на то, что лабораторная диагностика, ультразвуковые исследования, лечебный массаж оплачиваются страховой компанией только при наличии соответствующего направления нашего специалиста (например, для массажа необходимо направление нашего невролога), которое действительно в течение 10 дней с момента его выдачи.

ГАРАНТИЙНЫЕ ПИСЬМА

Если по медицинским показаниям необходимо получить услуги, которые не входят в Вашу программу страхования, то Вам необходимо самостоятельно связаться со страховой компанией и согласовать с ними данный вопрос. При положительном решении страховая компания предоставляет нам гарантийное письмо на оплату услуг сверх программы, и мы сможем оказать их Вам, не взимая дополнительной платы.

НАЛОГОВЫЙ ВЫЧЕТ

В поликлинике Вы можете получить документы для налогового вычета. Налоговый вычет по расходам на лечение предоставляется налогоплательщику, оплатившему за счёт собственных средств услуги по своему лечению, услуги по лечению супруга (супруги), своих родителей и (или) своих детей в возрасте до 18 лет.

Чтобы получить документы для налогового вычета Вам необходимо обратиться с заявкой к администратору-кассиру в поликлинике лично.

ПРАВИЛА ЗАПИСИ НА ПРИЁМ

Запись на приём.

Все приёмы специалистов осуществляются по предварительной записи, в том числе манипуляции, выполняемые сестринской службой (инъекции внутримышечные, внутривенные, забор мазков при наличии направлений от лечащего врача);

Записаться можно по телефонам +7 (342) 215-67-71, +7 (342) 220-65-10 или непосредственно обратившись в регистратуру поликлиники;

Поликлиника работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 20:00 (суббота с 10.00 до 16 часов). Выходной - воскресенье.

РЕГИСТРАЦИЯ И ОФОРМЛЕНИЕ НОВОГО ПАЦИЕНТА

Для первичного посещения поликлиники при себе необходимо иметь паспорт для заключения договора об оказании платных медицинских услуг (Постановление Правительства РФ от 4 октября 2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»).

При обращении несовершеннолетнего пациента, договор заключается с законным представителем (родителем, опекуном, попечителем или лицом по доверенности выданной законным представителем).

ВАЖНО

Для заключения договора и заведения медицинской карты мы рекомендуем подойти за 10-15 минут до начала приема;

При первичном посещении желательно принести с собой направления, имеющиеся результаты обследований и выписки, касающиеся Вашего обращения;

Если Вы не сможете подойти на приём — пожалуйста, предупредите по телефону +7 (342) 215-67-71, +7 (342) 220-65-10. Это даст возможность получить консультацию врача другим пациентам, которые не смогли записаться.



УТВЕРЖДАЮ

Директор филиала ООО «МЕДИС» в г. Пермь

А.В. Лузянин

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОЛИКЛИНИКЕ ФИЛИАЛА ООО «МЕДИС» В Г. ПЕРМЬ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Поликлиника является структурным подразделением филиала ООО «МЕДИС» в г. Пермь, предназначенным для оказания первичной медико-санитарной помощи.

1.2. Деятельность поликлиники подлежит лицензированию и аккредитации на общих основаниях и в установленном порядке.

1.3. Поликлиника имеет круглую печать медицинской организации (общества), угловой штамп с указанием наименования учреждения и номера лицензии, печать для рецептов и листков нетрудоспособности.

1.4. Деятельность поликлиники регламентируется Законодательством РФ, Уставом ООО «МЕДИС», Положением о филиале и настоящим положением.

1.5. Поликлиника размещается в помещении соответствующем санитарно-эпидемиологическим нормам и требованиям лицензирования медицинской деятельности.

1.6. Оснащение поликлиники медицинской аппаратурой, инструментарием, твердым инвентарем и хозяйственным имуществом проводится в соответствии с утвержденными нормативами и соответствует отраслевым нормам.

1.7. Поликлинику возглавляет главный врач, который назначается на должность и освобождается от должности директором филиала ООО «МЕДИС» в г. Пермь.

1.8. Режим работы устанавливается администрацией ООО «МЕДИС».

1.9. В состав поликлиники входят: регистратура, кабинеты приема врачей, вспомогательные диагностические кабинеты, процедурный кабинет, административно-хозяйственная часть, кабинет медицинской статистики, отделение профилактической медицины и стоматологический кабинет.

1.10. Штаты персонала поликлиники устанавливаются в соответствии с действующими штатными нормативами.

1.11. Персонал поликлиники ведет учетно-отчетную документацию и в установленном порядке представляет ее главному врачу.

1.12. Контроль за деятельностью, созданием, реорганизацией и ликвидацией поликлиники осуществляется руководителем филиала в соответствии с законодательством РФ и Уставом ООО «МЕДИС».

2. ЗАДАЧИ И ФУНКЦИИ ПОЛИКЛИНИКИ

Поликлиника осуществляет:

2.1 Диагностику и лечение различных заболеваний и состояний пациентов по программам ДМС и за наличные средства граждан.

2.2 Оказание первичной медико-санитарной помощи (доврачебной, врачебной, специализированной) и неотложной медицинской помощи при острых заболеваниях, травмах, отравлениях и других неотложных состояниях.

2.3 Направление пациентов на консультацию и диагностическое обследование в другие медицинские организации в соответствии с медицинскими показаниями

- 2.4 Внедрение новых профилактических, диагностических и лечебных технологий;
- 2.5 Организационно-методическую работу и планирование деятельности;
- 2.6 Проведение экспертизы временной нетрудоспособности и контроля качества за оказанием медицинских услуг.
- 2.7 Анализ деятельности и учет временной нетрудоспособности, заболеваемости.
- 2.8 Проведение медицинских осмотров (предварительных, периодических, предрейсовых).
- 2.9 Предоставление статистического учета, полученного в результате работы поликлиники по запросу и в пределах своей компетенции руководству ООО «МЕДИС».
- 2.10 Обеспечение преемственности в обследовании и лечении пациентов со здравпунктами филиала и другими медицинскими организациями.
- 2.11 Своевременное извещение соответствующих служб в установленном порядке об инфекционных, паразитарных и профессиональных заболеваниях, отравлениях
- 2.12 Проведение санитарно - просветительной работы;
- 2.13 Мероприятия по повышению квалификации врачей и среднего медицинского персонала в установленном порядке.
- 2.14 Участие сотрудников поликлиники в работе конференций, выставок, организованные Администрацией г. Перми и МЗ Пермского края.

3. ПРАВА

Медперсонал поликлиники имеет право:

- 3.1 Знакомиться с проектами решений руководства филиала, имеющими отношение к обеспечению функций Подразделения.
- 3.2 Запрашивать и получать по поручению непосредственного руководителя информацию и документы, необходимые для выполнения определенных настоящим Положением функций Подразделения от руководителей других подразделений и специалистов ООО «МЕДИС».
- 3.3 Вносить на рассмотрение непосредственного руководителя предложения по совершенствованию работы, связанной с предусмотренными настоящим Положением функций Подразделения.
- 3.4 Требовать обеспечения организационно-технических условий, необходимых для исполнения задач Подразделения.
- 3.5 Участвовать в совещаниях, проводимых в филиале ООО «МЕДИС» по всем вопросам, касающимся задач и функций Подразделения.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

- 4.1 Ответственность за ненадлежащее и несвоевременное выполнение задач и функций, предусмотренных настоящим Положением, несет главный врач поликлиники.
- 4.2 Ответственность работников поликлиники устанавливается их должностными инструкциями.

**Главный врач поликлиники филиала
ООО МЕДИС в г. Пермь**



И.Н. Маркова