

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА в медицинском центре «УГМК-Здоровье»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка (далее – Правила) в ООО «УГМК-Здоровье» (далее – Медицинский центр) для пациентов и их законных представителей, сопровождающих (лиц, осуществляющих постоянный уход за пациентом) и посетителей являются локальным документом, определяющим поведение пациента в поликлинике и стационаре, иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его законным представителем) и Медицинским центром.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», "О защите прав потребителей", Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормативными актами с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Медицинского центра.

1.3. Внутренний распорядок обеспечивает получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества при соблюдении пациентом своих прав и обязанностей и осуществлении работниками Медицинского центра профессиональной деятельности, согласно регламенту (порядку). Настоящие Правила обязательны для работников и пациентов (их законных представителей), обратившихся в ООО «УГМК-Здоровье».

1.4. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на сайте Медицинского центра в сети «Интернет», а также на информационных стендах.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

2.1. В Медицинском центре оказывается амбулаторная и стационарная (в т.ч. специализированная, высокотехнологичная) медицинская помощь.

2.2. Медицинский центр предоставляет населению медицинские услуги в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи гражданам Российской Федерации, проживающим в Свердловской области (далее – Программа). Услуги оказываются, в т.ч. на основании договоров, заключенных со страховыми медицинскими организациями, работающими в системе ОМС. Медицинский центр не имеет прикрепленного населения.

2.3. Услуги, предоставляемые населению сверх Программы, а также по желанию заказчика – в объемах Программы, предоставляются в Медицинском центре на платной основе. Услуги оказываются на основании и в рамках договоров на оказание медицинских услуг с физическими или юридическими лицами.

2.4. Медицинский центр обеспечивает граждан бесплатной доступной и достоверной информацией:

- о видах медицинских услуг, их наименовании и стоимости;
- об условиях предоставления и получения этих услуг;
- о льготах для отдельных категорий граждан, скидках и бонусных программах, действующих в Медицинском центре.

2.5. Потребители медицинских услуг, обязаны:

- при обращении в Медицинский центр предъявлять документ, удостоверяющий личность, СНИЛС, полис ОМС. При первом визите несовершеннолетние дети обязательно приходят с родителями или законными представителями (опекуны, усыновители или попечители) для подписания договора и согласия на медицинское вмешательство в присутствии сотрудника медицинского учреждения. С собой необходимо принести оригиналы документов:

- * родителям - паспорт родителя и свидетельство о рождении или паспорт ребенка;
- * опекунам и попечителям - свой паспорт, постановление органов опеки и свидетельство о рождении или паспорт ребенка;
- * усыновителям - паспорт, свидетельство о государственной регистрации акта усыновления ст. 125 СК РФ или свидетельство о рождении или паспорт ребенка.

- выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение необходимых для этого сведений (перенесенные заболевания, аллергические реакции, прием лекарств и другие сведения, которые могут повлиять на исход лечения) и соблюдать рекомендаций врача.

- оплачивать стоимость предоставляемых Медицинским центром платных медицинских услуг.

- соблюдать санитарно-эпидемиологические требования, установленные Медицинским центром (масочный режим, правила гигиены рук и др.);

- соблюдать настоящие правила внутреннего распорядка Медицинского центра.

2.6. Пациенты обращаются в Медицинский центр путем записи через контакт центр, сайт, приложение для мобильных устройств или при очном обращении в регистратуры.

2.6.1. Накануне визита администратор клиники связывается с пациентом, чтобы подтвердить будущее посещение. Если администратор не смог связаться накануне визита до 17:00, Медицинский центр оставляет за собой право считать визит отмененным и записать другого пациента.

2.6.2. В связи с экстренной ситуацией в т.ч. оказанием внеплановой срочной помощи, Медицинский центр оставляет за собой право перенести прием в одностороннем порядке с обязательным (по возможности) предварительным уведомлением и подбором удобного для пациента времени следующего приема.

2.6.3. Запись по абонентским договорам (пакетам услуг), порядок отмены/переноса регулируется отдельным договором (дополнительным соглашением).

2.7. В случае самостоятельного обращения граждан (их законных представителей) по экстренным показаниям, оказывается необходимая экстренная, неотложная медицинская помощь, решается вопрос о госпитализации или транспортировке в профильную медицинскую организацию. После выхода из указанных состояний в условиях Медицинского центра гражданам может быть оказана плановая медицинская помощь в рамках Программы или на платной основе. В случае поступления пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий медицинский работник обязан немедленно поставить в известность органы МВД.

2.8. В случае обращения взрослого пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрении на таковое, пациент направляется в специализированную инфекционную медицинскую организацию. При отказе от госпитализации в специализированную инфекционную медицинскую организацию, если состояние пациента позволяет, он может быть отправлен домой, при этом передается активное извещение в поликлинику по месту жительства пациента. На инфекционных больных подается экстренное извещение в ФГУЗ «Центр эпидемиологии и гигиены в Свердловской области». Помощь детям оказывается в детском инфекционном отделении Медицинского центра.

3. ПОРЯДОК ГОСПИТАЛИЗАЦИИ И ВЫПИСКА ПАЦИЕНТА

3.1. Госпитализация в стационар осуществляется:

- по направлению врачей медицинских организаций на госпитализацию;
- в порядке перевода из других медицинских организаций;
- в форме самостоятельного обращения больных за медицинской помощью.

3.2. При плановой госпитализации при себе необходимо иметь следующие документы:

- направление от врача поликлиники. Для записи на плановую операцию по ОМС обязательным условием является направление от медицинской организации по месту прикрепления пациента по форме 057/у-04 (срок действия – 1 мес);

- свидетельство о рождении или паспорт (в том числе несовершеннолетним старше 14 лет);

- страховой медицинский полис ОМС (либо полис ДМС с гарантийным письмом от страховой компании);

- паспорт одного из родителей или других его законных представителей для детей до 15 лет.

3.3. Для госпитализации на оперативное лечение обязательный перечень предоперационных обследований для взрослых включает в себя:

- Общий анализ мочи (срок действия анализа 14 дней)

- Общий анализ крови, развернутый аппаратным методом (срок действия анализа 14 дней)

- Биохимия крови: общий белок, общий билирубин, прямой билирубин, глюкоза, АСТ, АЛТ, креатинин, холестерин общий, мочевины (срок действия анализа 14 дней)

- Анализ на инфекции: гепатиты В, С, сифилис, ВИЧ (срок действия анализа 1 месяц)

- Коагулограмма: протромбин по Квику, МНО, АЧТВ, Фибриноген (срок действия анализа 14 дней)

- Группа крови, резус фактор и фенотип эритроцитов – бессрочно (только в УГМК-Здоровье)

- Электрокардиограмма с расшифровкой/описанием (срок действия 1 месяц)

- Флюорография или рентген грудной клетки (срок действия 12 месяцев)

- Консультация врача-терапевта – по готовности всех анализов.

- Консультация врача-анестезиолога.

При наличии сопутствующей патологии возможно будет назначено дополнительное (расширенное) обследование и/или лечение перед операцией.

3.4. Необходимость и объем медицинской документации для госпитализации в роддом, терапевтический стационар и детское хирургическое и инфекционное отделения определяет врач на предварительном амбулаторном приеме.

3.5. Плановое поступление пациентов в хирургический и терапевтический стационары осуществляется ежедневно с 8:00 до 10:00 часов (утреннее поступление), а также с 16:00 до 18:00 часов (вечернее поступление). По согласованию с лечащим врачом возможно изменение времени поступления на более позднее/ранее.

3.6. Плановая выписка пациентов из хирургического и терапевтического стационаров осуществляется ежедневно с 8:00 до 10:00 (утренняя выписка), а также с 16:00 до 18:00 часов (вечерняя выписка).

3.7. Хирургический (в т.ч. детский) и терапевтический стационары ведут прием пациентов исключительно в плановом порядке.

3.8. Роддом и детское инфекционное отделение принимают пациентов круглосуточно.

3.9. В случае необходимости один из родителей (законных представителей) или иной член семьи (при наличии доверенности родителей или законных представителей) может находиться вместе с больным ребенком до 18 лет. Лица, осуществляющие уход за больным ребенком, обязаны соблюдать настоящие Правила.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА, ОБЩИЕ ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ, ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ

4.1. При обращении за медицинской помощью пациент имеет право на:

- пациентоориентированное, уважительное, гуманное и внимательное отношение к себе со стороны медицинских и иных работников учреждения;
- выбор врача и выбор медицинской организации;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в зависимости от состояния здоровья, культурных и религиозных потребностей, физических возможностей пациента в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям, а также в соответствии с Международными целями по обеспечению безопасности пациентов;
- получение консультаций врачей-специалистов, в т.ч. с вовлечением пациента и членов его семьи в совместное принятие решений о лечении;
- 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;
- на получение информации и обучение, в т.ч. семьи пациента, о Медицинском центре, об оказываемой помощи и любых потенциальных затратах на нее, а также об ожидаемых результатах ее оказания;
- получение питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- допуск священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях - на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации.

4.2. Пациент обязан:

- содействовать оформлению законодательно установленных медицинских документов (в т.ч. давать информированные согласия или отказы от медицинского вмешательства), связанных с оказанием медицинской помощи;
- придерживаться установленного в стационаре режима (с учетом специфики лечебного процесса);
- находиться в палатах во время обхода врачей;
- точно выполнять назначения лечащего врача, в т.ч. методы поддержания здорового образа жизни;
- уважительно относиться к работникам Медицинского центра и другим пациентам;
- предоставить лечащему врачу данные предварительных исследований и консультаций специалистов, проведенных в иных медицинских учреждениях (при их наличии), а также сообщить все известные сведения о состоянии своего здоровья, в т.ч. об аллергических реакциях на лекарственные средства, наследственных, инфекционных, психических и других заболеваниях в семье, иных факторах, которые могут повлиять на ход лечения, включая информацию о злоупотреблении алкоголем, наркотическими препаратами или токсическими средствами;

- информировать лечащего врача обо всех перенесенных заболеваниях, противопоказаниях, а также обо всех изменениях в состоянии здоровья при получении назначенного лечения и лекарственных препаратов;
- во время наблюдения и лечения не использовать препараты, назначенные специалистами других лечебных учреждений, без уведомления лечащего врача;
- принимать от посетителей только те продукты питания, которые разрешены в Медицинском центре;
- не нарушать тишину в палатах и коридорах Медицинского центра;
- бережно обращаться с имуществом Медицинского центра;
- соблюдать правила пожарной безопасности;
- соблюдать настоящие Правила.

4.3 Во время посещения медицинского центра, пребывания в стационаре запрещается:

- проход на территорию, доступ в здание и помещения 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 территории, здания и помещений Медицинского центра сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов;
- несовершеннолетним лицам в возрасте до 14 лет находиться в зданиях и служебных помещениях учреждения без сопровождения родителей, близких родственников, опекунов или других сопровождающих лиц;
- преграждать или затруднять проезд санитарного (служебного) транспорта на территорию и к зданиям Медицинского центра;
- размещать в помещениях и на территории объявления без разрешения администрации;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Медицинского центра;
- выполнять на территории и в помещениях учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях учреждения в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях учреждения в загрязнённой верхней одежде, уличной обуви;
- проходить в кабинеты и помещения в холодное время года в верхней одежде;
- проносить в здания и служебные помещения 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;
- проносить в здания Медицинского центра животных, птиц и пр.;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях учреждения без разрешения сотрудников учреждения;
- хранить в палате опасные и запрещенные предметы;
- использовать нагревательные приборы, электрические кипятильники и другие нагревательные электроприборы, принесенные с собой;
- нарушать требования пожарной безопасности, курить в палатах, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях и на территории учреждения;
- употреблять спиртные напитки и наркотические средства на территории Медицинского центра;
- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других не предназначенных для приема пищи помещениях;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять несовершеннолетних детей без присмотра;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок

информационных материалов;

- использовать мобильные телефоны, другие средства связи во время проведения исследований или консультации врача;

4.4. Пациентам рекомендуется ценные вещи, деньги размещать в индивидуальных сейфах, установленных в палате пациента. Медицинский центр не несет ответственности за сохранность личных вещей пациентов, оставленных ими без присмотра и не размещенных для хранения в сейфе.

4.5. Самовольное оставление пациентом стационара, вопреки рекомендациям врача, расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые Медицинский центр ответственности не несет. Выписка пациентов производится лечащим врачом по согласованию с заведующим профильным отделением.

4.6. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм, работники учреждения вправе применять адекватные меры реагирования включая привлечение сотрудников охраны, правоохранительных органов, досрочную выписку из стационара Медицинского центра.

5. РАСПОРЯДОК ДНЯ В СТАЦИОНАРНЫХ ОТДЕЛЕНИЯХ, ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

7:00 - 8:00 - Подъем. Утренний осмотр пациента медицинским персоналом

8:00 - 9:00 - Обход лечащего врача

9:00 -10:00 - Завтрак (питание в палате)

10:00 -13:00 - Лечебно-диагностические манипуляции и процедуры по назначению врача

13:00 -14:00 -Обед

14:00 -15:00 - Тихий час (дневной сон)

15:00 -18:00 - Лечебно-диагностические манипуляции и процедуры по назначению врача

18:00 -19:00 - Ужин

20:00 - 21:00 - Обход дежурного врача

21:00 - 22:00 - Лечебно-диагностические манипуляции и процедуры по назначению врача

22:00 - 7:00 – Сон

5.1. Режим дня может быть изменен в зависимости от профиля отделения и назначений лечащего врача.

5.2. Время проведения медицинских процедур осуществляется согласно назначениям лечащего врача.

5.3. Обход больных проводится ежедневно лечащими врачами (в выходные и праздничные дни — дежурным врачом). В указанное время пациенты должны находиться в палатах.

5.4. Общие требования к организации посещения пациента родственниками и иными членами семьи или законными представителями пациента в медицинской организации, в том числе в ее структурных подразделениях, предназначенных для проведения интенсивной терапии и реанимационных мероприятий, при оказании ему медицинской помощи в стационарных условиях регламентируются приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 19.08.2020 № 869н.

5.5. В «УГМК-Здоровье» посещение пациентов разрешается в будние дни с 16:00 до 20:00, в выходные и праздничные дни с 10:00 до 20:00. Если посещение запланировано в

иное время, его необходимо предварительно согласовать с лечащим врачом или заведующим отделением.

5.6. Посещения в детском хирургическом стационаре и в детском инфекционном отделении по общему правилу запрещены и могут осуществляться исключительно по согласованию с заведующими отделениями.

6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ МЕДИЦИНСКИМ ЦЕНТРОМ И ПАЦИЕНТОМ

6.1. Обращения (предложения, заявления, претензии) потребителей рассматриваются Медицинским центром в соответствии с Федеральными законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

6.2. Заявления и предложения принимаются Медицинским центром в виде письменного или электронного документа, позволяющего установить автора обращения и способ направления ответа на него.

6.3. Претензии принимаются Медицинским центром в виде документа, подписанного Потребителем или его представителем с приложением документов, подтверждающих полномочия такого представителя и паспортных данных Потребителя. Претензия должна быть направлена нарочно, почтой России либо по электронной почте в виде сканированного документа.

6.4. Претензии и споры, возникшие между потребителем и Медицинским центром, разрешаются в досудебном порядке по соглашению сторон. В случае возникновения спора или претензии, вопрос об их разрешении передается на рассмотрение генеральному директору (главному врачу). Медицинский центр принимает все меры для урегулирования возникших разногласий. При возникновении спора по поводу недостатков выполненной работы или вызвавших их причин по требованию любой из сторон может быть назначена экспертиза.

6.5. Медицинский центр освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение медицинской услуги, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие виновных действий пациента, непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

7. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

7.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (его законному представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или должностными лицами учреждения. 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.

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

8. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ (ЗАКОННОМУ ПРЕДСТАВИТЕЛЮ) ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

8.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации, регламентировано действующим законодательством, нормативными документами Минздрава России.

8.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности. Условия и порядок формирования листков нетрудоспособности регламентируются приказом Министерства здравоохранения РФ от 23 ноября 2021 г. N 1089н (в ред. Приказа Минздрава РФ от 13.12.2022 N 790н)

8.3. Правила выдачи справок и медицинских заключений пациенту, его законному представителю либо супругу (супруге), детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам либо иным лицам, указанным пациентом или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, в том числе после смерти пациента, если пациент или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну регламентируются Приказом Министерства здравоохранения РФ от 14 сентября 2020 г. N 972н "Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений".

9. ГРАФИК РАБОТЫ МЕДИЦИНСКОГО ЦЕНТРА

9.1. Распорядок работы отделений строится по-разному, в зависимости от специфики (с распорядком работы конкретного подразделения можно ознакомиться в отделении). Большинство амбулаторных подразделений работают с 8.00 до 20.00 ежедневно, стационар – круглосуточно.

10. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРЕЧНЕ ВИДОВ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДКЕ ИХ ОКАЗАНИЯ

10.1. Перечень платных медицинских услуг, оказываемых Медицинским центром, утверждается генеральным директором и доступен для ознакомления потребителям услуг на информационном стенде регистратуры, а также на интернет-сайте www.ugmk-clinic.ru

10.2. Перед оказанием медицинской услуги Потребителю (законному представителю потребителя) сотрудником Медицинского центра в доступной форме предоставляется полная информация о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи, что оформляется подписанием информированного добровольного согласия.

10.3. Предоставление платных медицинских услуг оформляется Договором, которым регламентируются условия и сроки их получения, порядок расчетов, права, обязанности и ответственности сторон. Договор заключается в письменной форме или в электронном виде с цифровой подписью в двух экземплярах, один из которых остается в Медицинском центре, а второй – у потребителя платных медицинских услуг. Договор со стороны Медицинского центра подписывается работником регистратуры Медицинского центра, действующим на основании доверенности.

10.4. Оплата за услуги производится на основании прейскуранта цен Медицинского центра на день обращения, в порядке предоплаты по наличному или безналичному расчету.