

«Утверждаю»
Генеральный директор
ТОО Ассистанс компания
«Меди-Сервис»
Арстанбекова Д.В.

2018г

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ МЦ ТОО «АССИСТАНС КОМПАНИИ «МЕДИ-СЕРВИС»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым документом для пациентов.
- 1.2. Правила разработаны в соответствии с Кодексом Республики Казахстан о здоровье народа и системе здравоохранения от 18.09.2009г. *(с изменениями и дополнениями по состоянию на 04.07.2018 г.)*.
- 1.3. Правила определяют права и обязанности пациента, правила поведения в МЦ ТОО Ассистанс компания Меди-Сервис, осуществление выдачи больничных листов, справок, выписок из медицинской документации и распространяются на всех пациентов, обращающихся за медицинской помощью.
- 1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
 - 1.4.1. порядок обращения пациента;
 - 1.4.2. права и обязанности пациента;
 - 1.4.3. порядок разрешения конфликтных ситуаций между МЦ и пациентом;
 - 1.4.4. порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
 - 1.4.5. порядок выдачи больничных листов, справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам. При этом представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законными представителями несовершеннолетних посетителей являются их родители.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

- 2.1. В МЦ оказывается амбулаторная медицинская помощь.
- 2.2. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру (ресепшн) и/или в колл центр, обеспечивающие регистрацию пациентов на прием к врачу/получение медицинской услуги, предварительную запись и при необходимости вызов врача на дом.
- 2.3. Режим работы МЦ: ежедневно с 8.00 до 20.00 часов, без перерыва и выходных, в праздничные дни с 9.00 до 15.00 часов.
- 2.4. Прием пациентов врачами проводится согласно графику работы МЦ. Информация о времени приема располагается в доступном для ознакомления месте.
- 2.5. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи. Предварительная запись пациента на прием к врачу осуществляется посредством:
 - 2.5.1. обращения пациента и/или его представителя непосредственно на ресепшн;
 - 2.5.2. записи по телефонам колл центра 250 22 00, +7701 006 33 44, +7701 506 10 06, +7701 506 10 66, для сотовых номеров 2250 добавочный 1; телефону ресепшн 250 00 05;
- 2.6. При посещении МЦ верхнюю одежду пациент должен оставить в гардеробе. По требованию работника гардероба надеть бахилы.
- 2.7. Ресепшн расположен при входе в МЦ. Для определения маршрута передвижения в МЦ необходимо обратиться к администратору ресепшн, получить направления.
- 2.8. Для получения платных медицинских услуг, необходимо ознакомиться с прейскурантом цен, расположенным на ресепшн. При выборе необходимых процедур, нужно пройти в кассу для проведения оплаты.
- 2.9. При первичном обращении пациента на ресепшн заводится медицинская карта амбулаторного больного, для оформления которой пациент предоставляет удостоверение личности, страховую карточку (для застрахованных пациентов).

- 2.10. При первичном обращении в МЦ пациент подписывает информированное согласие на оказание медицинских услуг. Сотрудники МЦ обеспечивают сохранность персональных данных пациента.
- 2.11. При повторных и/или последующих обращениях в МЦ, с целью идентификации пациент обязан предъявлять удостоверение личности, страховую карточку (для застрахованных пациентов).
- 2.12. Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика его работы и желания пациента. В случае непредвиденных и других обстоятельств, администратор решает вопросы маршрутизации пациента, производит замену врача, созванивается с ранее записанными на прием пациентами с целью коррекции времени приема.
- 2.13. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- 2.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи.
- 2.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи.
- 2.1.3. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям.
- 2.1.4. Выбор врача-специалиста.
- 2.1.5. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами.
- 2.1.6. Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами.
- 2.1.7. Обращение с жалобой к должностным лицам, а также в контролирующие, надзорные органы или в суд.
- 2.1.8. Сохранение работниками МЦ 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.
- 2.1.9. 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.

2.2. Пациент обязан:

- 2.2.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья.
- 2.2.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью.
- 2.2.3. Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов.
- 2.2.4. Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях. Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.
- 2.2.5. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации врача-специалиста.
- 2.2.6. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи, своевременно сообщать об изменении своего самочувствия (ухудшение, улучшение) с целью коррекции проводимых лечебных мероприятий.
- 2.2.7. Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим в МЦ.
- 2.2.8. Бережно относиться к имуществу МЦ.
- 2.2.9. Пациент обязан соблюдать настоящие правила.

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В МЦ

3.1. Категорически запрещается:

- 3.1.1. курение в любых помещениях МЦ и прилегающей территории, за исключением обозначенных для курения мест;
- 3.1.2. громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- 3.1.3. громко разговаривать по мобильному телефону;
- 3.1.4. грубить персоналу или иным лицам, находящимся в МЦ, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
- 3.2. При некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев).
- 3.3. Нахождение сопровождающих лиц кроме законных представителей пациента в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.
- 3.4. Перед входом в режимный кабинет (процедурный, хирургический и др.) пользоваться сменной обувью и/или бахилами.
- 3.5. В помещениях поликлиники необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные бахилы и средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено.
- 3.6. Необходимо соблюдать правила личной гигиены.
- 3.7. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.
- 3.8. Накануне инвазивного вмешательства пациент обязан подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.
- 3.9. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию заведующей отделением общей практики.
- 3.10. Персонал имеет право удалить пациента из поликлиники в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ПОЛИКЛИНИКОЙ И ПАЦИЕНТОМ

- 4.1. В случае нарушения прав пациента, пациент (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой) к главному врачу.
- 4.2. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений, в виде письменного заявления, а так же в виде устного заявления, либо направлена на сайт МЦ в электронном виде.
- 4.3. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.
- 4.4. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 30 дней с момента её 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.
- 4.5. На претензию (жалобу), размещенную на сайте ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.
- 4.6. Не получив ответа на претензию (жалобу) в указанный срок либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие (надзорные) органы либо в суд.

6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

- 4.7. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами. 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.
- 4.8. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

ПОРЯДОК ВЫДАЧИ БОЛЬНИЧНЫХ ЛИСТОВ, СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

- 4.9. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством Республики Казахстан.
- 4.10. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности, порядок выдачи которого утвержден приказом Министерства здравоохранения и социального развития Республики Казахстан от 31.03.2015 г. № 183.
- 4.11. Для оформления больничного листа пациент обязан предоставить лечащему врачу удостоверение личности, а также точные данные о месте его работы, должности, адресе проживания.
- 4.12. Больничный лист оформляется в день обращения пациента.
- 4.13. Продолжительность периода временной нетрудоспособности определяется лечащим врачом на основании объективных данных, полученных в процессе наблюдения и лечения пациента.
- 4.14. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни.
- 4.15. На основании письменного заявления пациента ему может быть выдана выписка из медицинской карты, копия медицинской карты.