

Правила внутреннего распорядка для пациентов/посетителей ООО «Онкоплюс»

1. Общие положения

1.1 Правила внутреннего распорядка (далее — Правила) в ООО «Онкоплюс» (далее - клиника) для пациентов и их законных представителей, сопровождающих лиц (лиц, осуществляющих постоянный уход за пациентом) и посетителей являются локальным документом, определяющим поведение пациента, иные вопросы, возникающие между пациентом (его законными представителем) и ООО «Онкоплюс».

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ № 2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормативными актами с целью обеспечения условий предоставления медицинских услуг, информирования граждан.

1.3. Настоящие Правила обязательны для сотрудников и пациентов (их законных представителей), обратившихся в ООО «Онкоплюс».

1.4. Настоящие Правила размещаются на официальном сайте ООО «Онкоплюс», а также на информационных стендах.

1.5. Перечень медицинских услуг, оказываемых в ООО «Онкоплюс», доступен для ознакомления потребителям на информационных стендах в клинике, на официальном сайте <https://onkoplus.ru/>.

1.6. Предоставление медицинских услуг оформляется Договором, который заключается в письменном виде в двух экземплярах. Перед оказанием медицинской услуги потребителю (законному представителю потребителя) 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.

Оплата за услуги производится на основании прейскуранта ООО «Онкоплюс», действующего на день оказания медицинских услуг.

2. Порядок обращения пациента

2.1. В клинике оказывается амбулаторная и стационарная (в т.ч в условиях дневного стационара) медицинская помощь.

2.2. Медицинские услуги предоставляются на платной основе на основании договоров на оказание медицинских услуг с физическими и юридическими лицами, а также по договорам ДМС.

2.3. ООО «Онкоплюс» обеспечивает граждан бесплатной доступной и достоверной информацией:

- о видах медицинских услуг, их стоимости;
- об условиях предоставления и получения этих услуг;
- о скидках, бонусных программах, действующих в медицинском центре.

2.4. Потребители медицинских услуг, обязаны:

- при обращении ООО «Онкоплюс» предъявлять документ, удостоверяющий личность;
- выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платных медицинских услуг, включая предоставление необходимых для этого данных и сведений (перенесенные заболевания, аллергические реакции и иные сведения, которые могут повлиять на исход лечения), соблюдать рекомендации врача.
- соблюдать санитарно-эпидемиологические требования, установленные в ООО «Онкоплюс» (масочный режим, правила гигиены и пр.);
- соблюдать настоящие правила внутреннего распорядка клиники.

2.5. Пациенты обращаются в ООО «Онкоплюс» путем записи через сайт, по телефону, в том числе в мессенджерах, при очном обращении в регистратуру.

2.6. Накануне визита администратор клиники связывается с пациентом, чтобы подтвердить посещение.

2.7. В связи с экстренной ситуацией в т.ч. оказанием внеплановой экстренной медицинской помощи, ООО «Онкоплюс» оставляет за собой право перенести прием в одностороннем порядке с обязательным уведомлением и подбором удобного для пациента времени следующего приема.

2.8. По экстренным показаниям пациентам оказывается необходимая неотложная медицинская помощь, решается вопрос о госпитализации либо транспортировке в профильную медицинскую организацию.

2.9.

3. Права и обязанности пациентов

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

- пациентоориентированное, внимательное отношение к себе со стороны медицинских и иных работников учреждения;
- выбор врача и выбор медицинской организации;
- профилактику, диагностику, лечение в зависимости от состояния здоровья, культурных и религиозных потребностей, физических возможностей пациента в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- проведение консультативных приемов врачей-специалистов, в том числе при необходимости с вовлечением членов семьи пациента и совместное принятие решений о лечении;
- облегчение боля, 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 о ООО «Онкоплюс», об оказываемой медицинской помощи, а также об ожидаемых результатах ее оказания;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- допуск адвоката, законного представителя с целью защиты своих прав и законных интересов;

3.2. Пациент обязан:

- предоставлять сведения и документы, необходимые для оформления медицинской документации (в т.ч. давать информированные добровольные согласия на медицинское вмешательство или отказы от медицинского вмешательства), связанных с оказанием медицинской помощи; придерживаться установленного в клинике режима (с учетом специфики лечебного процесса);
- находиться в палате во время обхода врача;
- выполнять назначения лежащего врача;
- уважительно относиться к сотрудникам клиники и другим пациентам;
- предоставить лечащему врачу результаты исследований и консультаций специалистов, проведенных в иных медицинских учреждениях (при наличии), а также сообщить все известные сведения о состоянии своего здоровья, в т.ч. об аллергических реакциях на лекарственные средства, о наследственных заболеваниях, иных факторах, которые могут повлиять на ход лечения, включая информацию о злоупотреблении алкоголем, наркотическими или психотропными препаратами;
- информировать лечащего врача обо всех перенесенных заболеваниях, противопоказаниях, а также обо всех изменениях в состоянии здоровья при получении лечения и лекарственных препаратов;
- во время наблюдения и лечения не использовать препараты, назначенные специалистами иных лечебных учреждений, без уведомления лечащего врача;
- бережно обращаться с имуществом клиники;
- соблюдать правила пожарной безопасности;
- соблюдать настоящие Правила.

3.3. Во время посещения клиники, пребывания в стационаре запрещается:

- проход на территорию, в здание клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического

опьянения.

- преграждать или затруднять проезд транспорта к зданию клиники, загромождать тротуар, ведущий к центральному крыльцу;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации клиники;
- находиться в помещениях учреждения в загрязненной 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 может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- находиться в служебных помещениях клиники без разрешения сотрудников;
- хранить в палате опасные и запрещенные предметы;
- не приносить с собой клинику нагревательные приборы;
- нарушать требования пожарной безопасности, курить в палатах, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и на территории учреждения;
- употреблять спиртовые напитки и наркотические средства на территории клиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных материалов;

3.4. ООО «Онкоплюс» не несет ответственности за сохранность личных вещей пациентов, оставленных без присмотра.

3.5. Самовольное оставление пациентом стационара, вопреки рекомендациям врача, расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые ООО «Онкоплюс» ответственности не несет.

3.6. В случае нарушения пациентами и посетителями настоящих Правил, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм, работники клиники вправе применять определенные меры реагирования, включая привлечения сотрудников охраны, правоохранительных органов, досрочную выписку из клиники.

4. Порядок госпитализации и выписки пациента

Госпитализация в стационар осуществляется по направлению лечащего врача на госпитализацию;

4.1. При госпитализации при себе необходимо иметь следующие документы:

- паспорт;
- снилс;
- полис ДМС с гарантийным письмом от страховой компании;

4.2. Необходимость и объем медицинской документации для госпитализации определяет врач на предварительном амбулаторном приеме.

4.3. Плановое поступление в стационар и выписка пациентов осуществляется ежедневно с 8:00 часов до 18.00 часов.

5. Распорядок дня в стационаре, правила посещения пациентов

5.1. Распорядок дня в круглосуточном стационаре:

07:00 - 8:00 - Подъем. Утренний осмотр пациента дежурным медицинским персоналом (измерение артериального давления, пульса, температуры).

8:00 - 9:00 - Обход лечащего врача.

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

10:00 -13:00 – Лечебные манипуляции и процедуры по назначению врача.

13:00 -14:00 - Обед (питание в палате).

14:00 -18:00 - Тихий час (дневной сон), отдых, прогулка (по самочувствию).

18:00 -19:00 – Ужин (питание в палате).

19:00 - 20:00 - Обход дежурного врача.

20:00 - 21:00 – Лечебные манипуляции и процедуры по назначению лечащего или дежурного врача (если имеются).

21:00 - 22:00 — Гигиенические процедуры, подготовка ко сну.

22:00 – 07:00 – Ночной сон.

Режим дня может быть скорректирован в зависимости от назначений лежащего врача.

5.2. С 22.00 до 07.00 не допускается нарушать тишину в палатах и коридорах клиники (выключение телевизора обязательно).

5.3. Посещение родственников пациентов разрешается с 16:00 ч. до 20:00 ч.

6. Предоставления информации о пациенте, порядок обращений

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (законному представителю) лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме.

6.2. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов. Супруг (супруга), близкие родственники (дети, родители, усыновленные, усыновители, родные братья и родные сестры, внуки, дедушки, бабушки) либо иные лица, указанные пациентом или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, имеют право непосредственно знакомиться с медицинской документацией пациента, в том числе после его смерти, если пациент или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.

6.3. Обращения (предложения, заявления, претензии) рассматриваются ООО «Онкоплюс» в соответствии с Федеральными законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

6.4. Заявления и предложения принимаются ООО «Онкоплюс» в виде письменного или электронного документа, позволяющего установить автора обращения и способ направления ответа на него и содержащие необходимые сведения, определенные в ст. 7 закона № 59-ФЗ.

6.5. Претензии принимаются ООО «Онкоплюс» в виде документа, подписанного потребителем либо его представителем с приложением документов, подтверждающих полномочия представителя и паспортных данных Потребителя.

6.6. Споры, возникающие между потребителем и ООО «Онкоплюс», разрешаются в досудебном порядке. ООО «Онкоплюс» принимает все меры для урегулирования возникших разногласий. В случае невозможности урегулировать спор в досудебном порядке, спор подлежит рассмотрению в суде в соответствии с действующим законодательством.

7. Порядок предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них и иных документов

7.1. Порядок выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них пациентам и их законным представителям, определяются Приказом Министерства здравоохранения РФ от 31.07.2020 N 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них».

7.2. Условия формирования, порядок выдачи листков нетрудоспособности определяются приказом Министерства здравоохранения РФ от 23.11.2021 N 1089н.

7.3. Порядок 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. определяются Приказом Министерства здравоохранения РФ от 14.09.2020г. N 972н «Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений».