

Порядок записи на первичный прием - консультацию или обследование

- С целью профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях любая пациентка может обратиться в Клинику и получить медицинские услуги на платной основе.
- При состояниях, требующих оказания неотложной медицинской помощи, при необходимости срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону – 03.
- Информацию о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени приема граждан руководителем клиники, пациент может получить у администратора клиники в устной форме по телефону: **8-9208882348**.
- При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт). После получения медицинской помощи пациент получает рекомендации по дальнейшему обследованию и лечению.
- Время на прием Пациента врачами Клиники определено с учётом действующих в РФ расчётных нормативов. 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 Клиники предупреждает об этом пациента при первой возможности по указанному им контактному телефону.
- Пациенту необходимо являться на прием к врачу за 10 минут до назначенного времени, для оформления документации. Если пациент не может прийти в назначенное время, необходимо как минимум, за 3 часа предупредить об этом администратора клиники по телефону: **89208882348**. При опоздании пациента на прием более чем на 15 минут, при не подтверждении своего визита в клинику пациентом во время телефонного звонка администратора (пациент не берет трубку, абонент вне зоны действия сети и т.д.), при неоднократном отмене приема менее чем за 3 часа до начала приема - клиника оставляет за собой право отказать в оказании услуги. Клиника оставляет за собой право отказать в предоставлении услуг без объяснения причин пациентам с запахом алкоголя.
- Во время первичного осмотра врач устанавливает предварительный диагноз, определяет методы, объем, прогноз лечения, 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 в медицинской карте пациента. Диагностика и лечение осуществляются в соответствии с утверждёнными медицинскими стандартами, клиническими рекомендациями и порядками оказания медицинской помощи.
- Первичный прием - это первичное обращение к специалисту по поводу острого или обострения хронического заболевания, а так же в целях профилактики их.
- Повторный прием - это повторное обращение к одному специалисту в течение **1 месяца с момента первичного обращения по одному и тому же случаю заболевания**. Если с момента первичного обращения к специалисту прошло более 1 месяца, прием является первичным.
- При определении статуса приема (первичный или повторный) врач или администратор исходит из понятия законченного клинического случая. При выявлении нового заболевания и обращения пациента в течение 1 месяца с момента первичного обращения, и зафиксированного в карте амбулаторного больного **выздоровления по предыдущему случаю** или ремиссии, прием считается первичным.

- 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, клиническими рекомендациями и порядками оказания медицинской помощи,

- Перевод пациентов в профильное лечебное учреждение по экстренным показаниям с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств "Станция скорой медицинской помощи".

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей» от 07.02.92 № 2300-1, иными нормативными актами (далее – Правила) Общества с ограниченной ответственностью « Клиника женского здоровья» (далее – клиника) – это регламент, определяющий порядок обращения пациента в клинику, права и обязанности пациента, правила поведения в клинике , осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации и распространяющий свое действие на всех пациентов, обращающихся за медицинской помощью.

Настоящие Правила обязательны для пациентов, а также иных лиц, обратившихся в клинику, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- Общие положения
- Порядок обращения пациента;
- Права и обязанности пациента;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между клиникой и пациентом;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в клинике.

1.4. С правилами пациент либо его законный представитель знакомятся на сайте клиники.

1.5. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента.

2. Порядок обращения пациента;

2.1. В клинике оказывается амбулаторная медицинская помощь.

2.2. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал клиники направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.

2.3. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается к администратору клиники, обеспечивающему регистрацию пациентов на прием к врачу.

Режим работы клиники - со вторника по субботу с 9.00 до 19.00 часов.

2.4. Прием пациентов врачами центра проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.

2.5. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года.

2.6. При обращении пациента в клинику заводится медицинская карта, для оформления которой пациент сообщает свои персональные данные. Клиника имеет все необходимые условия для работы с персональными данными.

2.7. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, медицинский администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.

2.8. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

2.9. При оказании платных медицинских услуг врач от имени клиники заключает с пациентом письменный договор за подписью директора клиники на оказание услуг по форме, утверждённой в клинике. При заключении договора врач действует в качестве представителя клиники. Для заключения договора пациент сообщает свои персональные данные.

2.11. Клиника осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора, в связи с чем, в соответствии со ст.6 ФЗ «О персональных данных» от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ дополнительного согласия пациента на обработку его персональных данных не требуется. Клиника обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

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-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации"

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

3.1 уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

3.2 информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

3.3 обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

3.4 облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

3.5 добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

3.6 отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от назначенных диагностических мероприятий, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

- 3.7 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;
- 3.8 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;
- 3.9 получить по письменному запросу документы для получения налоговых вычетов в ИФНС;
- 3.10 получить выписки, копии медицинских документов по письменному запросу;
- 3.11 пациент имеет право потребовать замены лечащего врача.

Пациент обязан:

- 3.12 соблюдать режим работы учреждения;
- 3.13-соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники для пациентов;
- 3.14 соблюдать требования пожарной безопасности;
- 3.15 соблюдать санитарно-эпидемиологический режим (верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- 3.16 для эффективного лечения и получения гарантий пациенту необходимо соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять рекомендации и предписания лечащего врача, являться на процедуры, повторные осмотры в установленное и согласованное врачом время;
- 3.17 соблюдать рекомендуемую врачом диету;
- 3.18 сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- 3.19 уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- 3.20 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;
- 3.21 представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесённых и наследственных заболеваниях, методах лечения, аллергических реакциях. Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления;
- 3.22 проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- 3.23 бережно относиться к имуществу учреждения;
- 3.24 при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- 3.25 соблюдать очерёдность, не опаздывать на прием;
- 3.26 входить в кабинет только по приглашению медицинского персонала ;

3.27 нахождение в кабинете лиц, сопровождающих пациента, допускается только с разрешения лечащего врача;

3.28 своевременно оплачивать оказанные медицинские услуги по факту их оказания.

Запрещается!

Пациентам и сопровождающим лицам в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, пожарной безопасности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников ООО «Клиника женского здоровья», пациентов и посетителей в помещениях, запрещается:

- приносить в здание и служебные помещения огнестрельное, травматическое, 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 (в т.ч. сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.д.);

- находиться в служебных помещениях без разрешения;

- курить в здании и на крыльце, плевать;

- играть в азартные игры в здании и на территории;

- бросать на пол, в раковины и унитазы вату, салфетки, упаковки;

- выплёвывать на пол и приклеивать к стенам жевательную резинку;

- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону;

- бегать, прыгать, шуметь, ставить детей в грязной обуви на скамейки, лавочки и диваны;

- оставлять малолетних детей без присмотра;

- выносить из помещений документы, полученные для ознакомления;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

- самовольно забирать медицинскую карту;

- размещать в помещениях и на территории объявления без разрешения администрации;

- проводить фото и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;

- находиться в помещениях, медицинских кабинетах в верхней одежде, грязной обуви;

- пользоваться служебным телефоном;

- Запрещается доступ в здание и помещения лицам в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий

санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и с территории сотрудниками правоохранительных органов.

-Пациент и сопровождающие лица обязаны проявлять вежливое, доброжелательное отношение к сотрудникам клиники. При некорректном поведении, оскорблениях, грубых высказываниях в адрес персонала, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении.

-Пациент и сопровождающие лица обязаны проявлять вежливое, доброжелательное отношение к другим пациентам.

-Пациент обязан соблюдать санитарно-эпидемиологический режим: вход в кабинеты в бахилах или сменной обуви, без верхней одежды.

-Категорически запрещается пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований и консультации врача.

Пациент может получить результаты исследований, рецепты и другие документы у администратора только по предъявлению паспорта или иного документа, удостоверяющего личность.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой

Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен 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 Российской Федерации "

4.1 В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая предъявляется либо в устной форме или в письменном виде на рассмотрение директору клиники.. Претензия (жалоба) может быть зарегистрирована в книге жалоб и предложений либо направлена на сайт клиники в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

4.2 Претензия (жалоба) рассматривается в течение 30 дней с момента её получения клиникой. 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. На претензию (жалобу), размещенную на сайте центра ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

4.3 Не получив ответа на претензию (жалобу) в срок либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие (надзирающие) органы либо в суд.порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации от 02.05.2006г. 59-ФЗ. 4.1.

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, а при его отсутствии - близким родственникам.

5.3 В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

6.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством и ведомственными приказами Министерства здравоохранения России.

6.2 По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления пациента ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.

Правила подготовки к диагностическим исследованиям

Перед гинекологическим исследованием:

нельзя мочиться в течение 3-х часов до сдачи анализа (мазок, посев); – не рекомендуется вступать в половой контакт за 36 часов, тем более с использованием противозачаточных средств которые могут исказить результат, так как обладают антибактериальным действием; – накануне нельзя подмываться антибактериальным мылом и спринцеваться; – нельзя применять антибиотики внутрь; – нельзя сдавать анализы во время менструации.

Перед кольпоскопическим исследованием:

Кольпоскопию проводят вне менструации, лучше всего сразу после месячных или перед ними.

Накануне исследования нужно отказаться от сексуальных контактов, использования смазок и спринцеваний.

Перед процедурой можно принять парацетамол для облегчения процесса исследования.