



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ОсОО «ВАКАУ»

Каратаев М. К.

П Р А В И Л А **внутреннего распорядка для пациентов клиники «ЭЙВА».**

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка (далее - Правила) для пациентов клиники «ЭЙВА» (далее - Клиника) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Кыргызской Республики в сфере здравоохранения, поведение пациента в клинике, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и клиникой «ЭЙВА».

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех 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 объема и качества.

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в клинику;
 - порядок оказания помощи пациенту;
 - порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
 - порядок выдачи медицинских свидетельств о рождении ребенка, листов нетрудоспособности, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
 - график работы Клиники и ее должностных лиц;
 - порядок посещения пациентов их родственниками;
 - порядок обслуживания пациентов, находящихся на стационарном лечении.
- 1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на ресепшен в доступном для пациентов месте. Правила также размещаются на официальном сайте клиники.

2. Порядок обращения пациента в клинику

2.1. Клиника «ЭЙВА» является частной клиникой, оказывающей медицинские услуги на возмездной основе.

2.2. Для получения медицинской помощи пациент должен лично, по телефону или через чат в Whatsapp обратиться к администратору клиники и записаться на прием к врачу или специалисту.

2.3. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (травма, несчастный случай, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 103.

2.4. При записи на прием к врачу или специалисту пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона, а также информацию о том, обращался ли он в Клинику ранее.

2.5. При невозможности посетить врача или специалиста в назначенное время необходимо

отменить или перенести запись, позвонив администратору, как только выяснилась невозможность посещения.

2.6. Пациент должен посещать врача (специалиста) в соответствии со временем предварительной записи. При опоздании пациента на прием или процедуру более чем на 15 (пятнадцать) минут, врач (специалист) вправе поменять очередность приема и принять другого пациента, передвинув время приема опоздавшего, на более позднее.

Прием очередного пациента может быть задержан в пределах 15 минут в зависимости от занятости врача.

2.7. Медучреждение оставляет за собой право переноса сроков приема Пациента по объективным причинам, о чем обязуется уведомить пациента (его представителя).

2.8. При первичном обращении администратором заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, адрес регистрации на основании документов, удостоверяющих личность. Также указываются контактные телефоны и e-mail и информация об источнике информации о Клинике.

2.9. В соответствии с требованиями Закона Кыргызской Республики «Об основах охраны здоровья граждан Кыргызской Республики» с пациентом заключается договор о предоставлении платной медицинской помощи, устанавливающий правовые отношения между пациентом и Клиникой.

2.10. Оплата услуг Клиники производится либо наличными денежными средствами в кассу Клиники или банковскими картами через платежный терминал.

2.11. Вся медицинская документация (медицинская карта, договор и пр.) является собственностью Клиники «ЭЙВА» и хранится в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

2.12. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет администратором или медицинским работником. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Клиники без согласования с руководством Клиники.

3. Порядок оказания медицинской помощи пациенту

3.1. При обращении за медицинской помощью пациент дает свое письменное добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с действующим законодательством Кыргызской Республики.

3.2. При взятии беременной на дородовой учет, врачом Клиники осуществляется оказание консультативной и лечебной амбулаторной помощи со срока 34 недели.

Родоразрешение в Клинике проводится со срока полных 34 недель беременности.

При нахождении беременной в палате патологии до срока полных 34 недель беременности и развитием родовой деятельности, будет осуществлен ее перевод в другой стационар.

3.3. Пациент предоставляет врачу известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, направление на обследование, консультацию, лечение установленного образца (если был направлен другим врачом), первичную медицинскую документацию диагностических исследований (если проводились).

3.4. При нахождении в Клинике пациент обязан придерживаться режима работы клиники, соблюдать тишину и порядок, соблюдать требования пожарной безопасности.

3.5. Во время нахождения пациентов в условиях родильного зала видеосъемка запрещена.

3.6. Входить в технические и служебные помещения Клиники запрещено.

3.7. Недопустимо самостоятельно включать и регулировать любое инженерно-техническое оборудование.

3.8. Пациент обязан соблюдать санитарно-эпидемиологический режим (входить в клинику в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять на вешалке).

3.9. Пациент должен уважительно относиться к медицинским работникам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам.

3.10. Ответственность за безопасность жизни и здоровья несовершеннолетних лиц во время нахождения в клинике (включая детей старше 15 лет, находящихся в Клинике без сопровождения взрослых), за информирование несовершеннолетних о Правилах оказания услуги соблюдения ими настоящих Правил, несут родители.

3.11. Пациент должен бережно относиться к имуществу Клиники. При причинении умышленного ущерба имуществу клиники виновное лицо обязано по требованию Клиники возместить либо стоимость ремонта поврежденного имущества (включая стоимость запасных частей), либо стоимость поврежденного имущества с учетом амортизационного взноса.

4. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

4.1. При получении медицинской помощи пациент имеет право на получение полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии своего здоровья.

4.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии, форме лечащим врачом. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе, 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.

4.3. Информация о состоянии здоровья пациента не сообщается членам его семьи без письменного согласия об этом, с назначением лица, которому должна быть передана такая информация.

4.4. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

4.5. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

4.6. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством Кыргызской Республики.

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

5.1. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности.

5.2. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляется в день обращения и после личного осмотра лечащим врачом; подтверждается записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы.

5.3. Документ, подтверждающий временную нетрудоспособность, выдается при наличии документа, удостоверяющего личность.

5.4. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым представлено право их выдачи, привлекаются к ответственности

в установленном законодательством порядке.

5.5. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца ответственным за их выписку в клинике.

5.6. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации о ней у других специалистов. По письменному заявлению пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

5.17. Копии медицинских документов, справки о получении услуг Клиники, справки для получения налогового вычета за лечение и выписки их медицинских карт предоставляются администрацией Клиники в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня, следующего за днем получения клиникой «ЭЙВА» письменного заявления пациента.

6. График работы клиники и ее должностных лиц

6.1. Поликлиника работает в будние дни с 09-00 до 17.00 часов, без перерыва на обед, а в субботние дни с 09-00 до 14-00 часов.

6.2. Клиника вправе изменять график работы, при условии размещения информации об изменении на информационных стендах клиники и/или официальном сайте не менее чем за 7 (семь) дней до изменения.

6.3. Для госпитализации в Клинику в плановом порядке пациент должен иметь на руках заключенный Договор об оказании платных медицинских услуг в клинике «ЭЙВА» с чеком о 100% его оплате. Экстренная госпитализация в родовое отделение возможна также при наличии Договора об оказании платных медицинских услуг. Экстренная госпитализация в гинекологическое отделение или отделение патологии беременности, без заключенного Договора, возможна лишь при наличии жизненных показаний, либо по личному распоряжению Главного врача Клиники.

При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право обратиться в установленном Клиникой порядке с жалобой или предложением к должностным лицам Клиники, а также к Главному врачу Клиники.

6.4. Все жалобы и предложения пациентов принимаются в письменной форме, регистрируются администратором и рассматриваются администрацией Клиники в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня, следующего за днем их получения.

6.5. Книга жалоб и предложений находится у администратора.

7. Порядок посещения пациентов их родственниками

7.1. На роды допускается присутствие только одного партнера, выбранного пациентом (предпочтительно супруг). Партнер должен иметь сменную одежду и тапочки.

7.2. Категорически не допускается присутствие партнера в операционной во время проведения кесарева сечения.

7.3. При наличии свободных мест допускается нахождение одного ухаживающего после оперативного вмешательства в течение 24 часов согласно прејскуранту Клиники и по разрешению врача отделения.

7.4. У пациента в палате может находиться только один родственник.

8. Порядок обслуживания пациентов, находящихся на стационарном лечении

8.1 Забор лабораторных анализов и УЗ контроль органов малого таза с 08.00 – до 09.00 часов;

8.2 Завтрак с 09.00 – до 10.00 часов;

- 8.3. Врачебный обход с 10.00 – до 11.00 часов;
- 8.4. Процедуры, в том числе внутренний осмотр, перевязки - с 11.00 – до 12.00 часов;
- 8.5. Обед с 12.00 – до 13.00 часов;
- 8.6. Тихий час с 14.00 – до 16.00 часов;
- 8.7. Ужин с 17.00 – до 18.00 часов;

9. Условия и порядок оплаты услуг клиники «ЭЙВА»

- 9.1. Клиника «ЭЙВА» оказывает услуги, согласно лицензии, выданной Министерством здравоохранения Кыргызской Республики по Договору в помещении клиники, расположенных по адресу г. Бишкек, жилмассив Ынтымак, ул. Кырман 38/1.
- 9.2. Предоставление Услуг в поликлинике происходит в порядке предварительной записи пациента на прием лично, либо через своего представителя.
- 9.3. Предварительная запись Пациента на прием осуществляется через регистратуру обращением лично (через представителя), либо посредством телефонной, и иного рода связи, позволяющей определить в дальнейшем личность Пациента.
- 9.4. Услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия Пациента (законного представителя), данного в порядке, установленном законодательством Кыргызской Республики, либо согласно Договору о предоставлении услуг.
- 9.5. Оплата поликлинических услуг (консультации, кольпоскопия, УЗИ) осуществляется и производится Заказчиком путем внесения денежных средств в кассу Клиники по факту оказания Услуги, согласно утвержденному прейскуранту цен на услуги Клиники. Отсрочка платежа не допускается.
- 9.6. Оплата медицинских Услуг стационара осуществляется Заказчиком наличным и безналичным способами в размере 100% сразу при подписании Договора.

**Главный врач
клиники «ЭЙВА»:**

Акматбекова Н. Р.