

"УТВЕРЖДАЮ"  
Генеральный директор  
ЗАО «Семейная Клиника «ЗИМ»  
Татур А.Ю.

**ЗАКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО  
«СЕМЕЙНАЯ КЛИНИКА «ЗДОРОВЬЕ И МАТЕРИНСТВО»**

**ПОРЯДОК  
ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

г. Москва

2015 г.

## 1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящий Регламент устанавливает единый порядок организации амбулаторно-поликлинической помощи и помощи на дому пациентам в ЗАО «Семейная Клиника «Здоровье и материнство» в целях обеспечения комплексности, доступности, высокого уровня сервиса и качества медицинских услуг.

## 2. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ И ОБОЗНАЧЕНИЯ

2.1 Термины и определения.

В настоящем Регламенте приняты следующие термины и определения:

Термин	Определение
<b>ЗАО «Семейная Клиника «ЗИМ»</b>	Закрытое акционерное общество «Семейная Клиника «Здоровье и материнство»

2.2 Сокращения.

В настоящем Регламенте приняты следующие сокращения:

Сокращение	Наименование сокращения
<b>КЭР</b>	Клинико-экспертная работа
<b>ИС</b>	Информационная система «1С»
<b>ЛПУ</b>	Лечебно-профилактическое учреждение
<b>Амбулаторная карта</b>	Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, ф. 025/-04

## 3. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

3.1. За нарушение положений настоящего Регламента работники несут дисциплинарную и иные виды ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.2. Знание положений настоящего Регламента и их исполнение является обязательным для всех работников.

3.3. Персональная ответственность непосредственно за организацию оказания медицинской помощи возлагается на главного врача и заместителей главного врача. Персональная ответственность за обеспечение режима безопасности возлагается на генерального директора.

## 4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. ЗАО «Семейная Клиника «ЗИМ» оказывает медицинские услуги только в соответствии с имеющимися лицензиями на право осуществления медицинской деятельности в режиме, установленном приказом генерального директора.

4.2. Оказание медицинской помощи пациентам осуществляется по предварительной записи, а также без записи при наличии у врача-специалиста свободного времени, по направлениям из других ЛПУ, либо без них. При отсутствии направления на какую-либо процедуру (инъекции, в/в вливания и пр.) пациент должен быть консультирован врачом-специалистом ЗАО «Семейная Клиника «ЗИМ».

4.3. Врачи, медицинские сестры, администраторы при общении с пациентами и оказании медицинской помощи обязаны обеспечить:

- быстроту и оперативность;
- максимальное внимание к запросам пациентов;
- тактичность и предупредительность при общении с пациентами;
- соблюдение принципов медицинской этики и деонтологии.

4.4. ЗАО «Семейная Клиника «ЗИМ» оказывает медицинские услуги по ДМС и физическим лицам, используя наличный расчет.

4.5. Оказание медицинских услуг, включая приемы врачей, осуществляется в соответствии с расписанием. Ответственность за формирование расписания возлагается на главного врача. Расписание приемов врачей и графики работы на следующий месяц формируются заместителями главного врача к 25-му числу текущего месяца, сводный вариант предоставляется для согласования главному врачу. Сводное расписание подписывается главным врачом и предоставляется медицинскому куратору регистратуры для внесения в ИС.

4.6. Все изменения в расписание вносятся заблаговременно путем подачи служебных записок главному врачу и производятся только с его разрешения. При непредвиденной неявке врача (специалиста) главный врач (заместитель главного врача) оперативно обеспечивает его замену.

4.7. Правом внеочередного обслуживания пользуются пациенты с угрожающими жизни состояниями. Любой работник ЗАО «Семейная Клиника «ЗИМ», выявивший такого больного немедленно информирует об этом главного врача, заместителя главного врача или медицинского куратора. По возможности осуществляется доставка больного в любой свободный от приема кабинет. При отсутствии такой возможности организуется оказание экстренной помощи на месте. Ответственность за организацию оказания экстренной помощи возлагается на главного врача, заместителя главного врача или медицинского куратора. Обязательным является вызов бригады скорой медицинской помощи и решение вопроса об экстренной госпитализации

4.8. В ЗАО «Семейная Клиника «ЗИМ» используется автоматизированная медицинская информационная система «1С».

## **5. ПОРЯДОК ДОКУМЕНТАЛЬНОГО ОФОРМЛЕНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ**

5.1. На каждого пациента при его первичном обращении, в том числе вызове врача на дом, предоставлении разовых диагностических услуг и др.) в регистратуре заводится амбулаторная карта (ф. 025/у-04) с указанием паспортных данных (фамилия, имя, отчество, дата рождения, адрес регистрации и фактический адрес проживания), места работы и должности, контактного телефона (факса, адреса электронной почты либо иного вида связи),.

5.2. Амбулаторная карта заводится на пациента только при предоставлении им документа, удостоверяющего его личность – паспорта, водительского удостоверения, военного билета, социальной карты или студенческого билета.

5.3. С каждым первичным пациентом заключается договор. Форма договора о предоставлении медицинских услуг утверждается приказом генерального директора ЗАО «Семейная Клиника «ЗИМ», подписывается пациентом. Также пациентом подписывается «Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство», согласно ст. 20 Федерального Закона № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации» (согласие на медицинское вмешательство в отношении лиц, не достигших возраста 15 лет, и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, дают их законные представители (родители или опекуны) и Согласие на обработку персональных данных, согласно Федеральному закону РФ от 27.07.2006 г.

№ 152 «О персональных данных».

После оформления амбулаторной карты и подписания договора администратор сопровождает пациента, либо, называя номер кабинета, имя, отчество врача в вежливой форме сообщает пациенту, как пройти в кабинет приема/исследования.

Перед направлением на прием/исследование администратор сообщает врачу по внутренней связи о визите пациента.

5.4. В случаях досрочного расторжения договора и необходимости расчета сумм, подлежащих возврату, пациент пишет заявление на имя генерального директора, главный бухгалтер формирует реестр оказанных и закрытых услуг. После этого генеральный директор издает приказ, на основании которого бухгалтерия производит окончательный расчет с пациентом.

5.5. По запросу пациента в бухгалтерии формируются документы для предоставления в налоговую инспекцию с целью получения социального налогового вычета.

5.6. При проведении профилактических прививок врачи оформляют соответствующее «Информированное согласие».

При отказе от госпитализации (экстренной, плановой) в соответствии с требованиями приказов МЗ СР РФ соответствующая форма («Отказ от госпитализации») оформляется и подписывается пациентом, либо родителями/опекунами.

5.7. В процессе приема врач производит запись (жалобы, анамнез, статус, назначения и пр.) в амбулаторную карту. Провожая пациента, врач выдает подписанное заключение и рекомендации пациенту на руки.

Администратор принимает денежные средства за оказанную услугу, делает отметку в ИС, выдает пациенту кассовый чек.

5.8. В сторонние организации медицинская документация (включая выписки из истории болезни) предоставляется по письменному запросу, с письменного согласия пациента и по письменному разрешению главного врача.

## **6. ОРГАНИЗАЦИЯ МЕДИЦИНСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В ЗАО «СЕМЕЙНАЯ КЛИНИКА «ЗИМ»**

6.1. Организация приема пациентов осуществляется сотрудниками регистратуры.

6.2. Прием пациентов осуществляется по предварительной записи, а также в день обращения при наличии свободного времени у специалиста.

6.3. Предварительная запись на прием к специалисту осуществляется по телефону или непосредственно в регистратуре. Администратор предупреждает первичного пациента о том, что он должен прийти за 5-10 минут до начала приема для оформления необходимой документации в регистратуре. Все пациенты должны быть предупреждены, что в случае неявки на прием в назначенное время необходимо заблаговременно сообщить об этом в регистратуру ЗАО «Семейная Клиника «ЗИМ».

6.4. Запись на прием может осуществляться самим пациентом, его родственником, врачом или медицинской сестрой, выполняющей просьбу пациента, диспетчером или врачом страховой компании. Текущая и предварительная запись на прием осуществляется и оформляется непосредственно администратором.

6.5. При обращении пациентов, имеющих направления из других ЛПУ для проведения диагностических, лабораторных услуг или услуг процедурного кабинета, администратор проверяет правильность оформления (наличие на направлении штампа ЛПУ) и вкладывает его в амбулаторную карту пациента.

Всю документацию, предоставленную пациентом из другого ЛПУ, администратор также вкладывает в амбулаторную карту пациента. По желанию пациента диагностические услуги за наличный расчет могут оказываться без направления.

При проведении инфузионной терапии обязательна консультация врача-специалиста, либо направление врача другого ЛПУ. Оригинал направления, заверенный печатями ЛПУ и личной печатью врача, подшивается в амбулаторную карту.

6.6. Подбор амбулаторных карт на следующий рабочий день осуществляют администраторы по данным предварительной записи накануне дня приема в

соответствии со списком пациентов по предварительной записи. Ответственность за оформление листов записи и подбор амбулаторных карт возлагается на администраторов.

6.7. Прием пациентов осуществляется по времени, указанному в листе предварительной записи. При опоздании пациента на прием более чем на половину от времени приема администратор ставит об этом в известность врача для принятия совместного решения.

6.8. При возникновении конфликтных ситуаций, связанных с организацией приема, администратор обязан пригласить заместителя главного врача или главного врача для разрешения конфликта.

6.9. Прием пациентов и оказание медицинских услуг осуществляются врачами или медицинскими сестрами, в обязанности которых входит:

- до начала приема забрать из регистратуры лист предварительной записи и амбулаторные карты;
- ознакомиться с результатами лабораторных и других диагностических исследований
- пригласить пациента на прием согласно назначенному времени с обращением к пациенту по имени и отчеству;
- при изменении времени приема по объективным причинам врач или медицинская сестра должны объяснить пациенту причину задержки и предложить подождать, а в случае его отказа организовать совместно с администратором оказание услуг другим специалистом или записать пациента на другой день;
- в случае получения пациентом нескольких услуг в один день необходимо передать амбулаторную карту пациента в соответствующий кабинет для последующих консультаций, обследований, с отметкой в листе предварительной записи;
- при проведении консилиума амбулаторная карта передается заместителю главного врача, который обеспечивает возврат амбулаторной карты в регистратуру по окончании консилиума.

6.10. Диагностические исследования (УЗИ, функциональная диагностика и др.) проводятся специалистами ЗАО «Семейная Клиника «ЗИМ» при наличии амбулаторной карты.

Результаты диагностических исследований врач вносит в историю болезни. Заключение, заверенное подписью врача, выдается на руки пациенту.

6.11. Забор биологического материала на лабораторное исследование проводится в следующем порядке:

- моча, кал – складываются в специально отведенное место;
- венозная кровь, капиллярная кровь — забор осуществляется медицинской сестрой в процедурном кабинете;

- биологический материал на бактериологические исследования (мазки, материал на бактериологическое исследование, биопсийный материал и др.) – забирается врачом-специалистом в кабинете приема.

После взятия биоматериала медицинская сестра заполняет бланки направлений в лаборатории, выполняющие соответствующие анализы, и вместе с биоматериалом передает курьеру.

С результатами лабораторных исследований врачи обязаны ознакомиться в электронном или бумажном варианте.

При значимых отклонениях от нормы, врач должен в течение рабочего дня принять решение о дальнейших действиях. О принятых мерах врач делает отметку в амбулаторной карте, куда вклеивается и результат исследования.

Все документы (направления на исследования, амбулаторные карты и пр.) должны оформляться разборчивым почерком или печатными буквами.

Медицинский персонал ЗАО «Семейная Клиника «ЗИМ» не имеет права оставлять амбулаторные карты в кабинетах после окончания приема.

6.12. Сотрудники регистратуры накануне запланированного посещения врача/исследования напоминают пациентам о времени приема.

## **7. ОРГАНИЗАЦИЯ МЕДИЦИНСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ДОМУ**

7.1. Запись вызова врача на дом осуществляется администратором

Вызов на дом для пациентов осуществляется врачом-педиатром, врачом-терапевтом, врачами-специалистами или медицинской сестрой.

Вызов врача/медицинской сестры на дом осуществляется на метро, общественным транспортом с компенсацией оплаты проездных документов либо автомобилем ЗАО «Семейная Клиника «ЗИМ»

7.2. Заявка вызова на дом принимается от пациента, его родственника, диспетчера страховой компании. Администратор заполняет бланк «Обращение» (или титульный лист амбулаторной карты) с обязательным заполнением всех граф, включая ФИО пациента, жалобы, удаленность от ЗАО «Семейная Клиника «ЗИМ», близость к метро, № подъезда, № домофона или код замка, этаж и вносит информацию в Журнал регистрации посещений на дому.

7.3. При возникновении сложных случаев или конфликтных ситуаций врач/медицинская сестра, выполняющие вызов на дом, обязаны сообщить об этом главному врачу, заместителю главного врача или администратору для принятия окончательного решения по разрешению конфликта.

7.4. Информацию о вызове врач/ медицинская сестра получает от администратора. Перед вызовом врач/медицинская сестра должны уточнить у пациента контактную информацию и сообщить о своем визите с указанием интервала времени.

После осуществления вызова врач связывается с администратором клиники для предоставления информации о состояниях, требующих госпитализации и др.

Оформление листка временной утраты нетрудоспособности производится в установленном порядке.

## **8. ПОРЯДОК УТВЕРЖДЕНИЯ И ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ В РЕГЛАМЕНТ**

8.1. Настоящий Регламент утверждается приказом генерального директора.

8.2. Все изменения и дополнения в настоящий Регламент вносятся на рассмотрение генеральному директору ЗАО «Семейная Клиника «ЗИМ» и утверждаются его приказом.