

ВНУТРЕННИЙ РАСПОРЯДОК МЕДИЦИНСКОГО ЦЕНТРА CONFIDO

1. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ

- 1.1. Ennetuskliinik OÜ предоставляет услуги врача общей практики на основании списка пациентов семейного врача. Медицинские услуги оказываются под брендом **Confido Tervisekeskus** во всех точках обслуживания на территории Эстонии, включая учреждения с индивидуальными списками пациентов.
- 1.2. Confido Tervisekeskus работает по принципу **групповой практики**: прием ведут несколько семейных врачей, каждый со своим списком пациентов. Они оказывают услуги семейного врача от имени одного юридического лица, совместно используют ресурсы и распределяют обязанности, включая замену друг друга в случае отсутствия. Семейным врачам оказывают поддержку врачи общей практики и ассистенты, которые при необходимости также обеспечивают их замену.

2. ПОРЯДОК ПРИСОЕДИНЕНИЯ К СПИСКУ СЕМЕЙНОГО ВРАЧА

- 2.1. Присоединиться к списку семейного врача можно на основании заявления. Информацию о возможностях присоединения к списку семейного врача вместе с формой заявления размещаем на подстраницах конкретных точек обслуживания Confido Tervisekeskus.
- 2.2. Ответ на заявление предоставляется в течение 5 рабочих дней. Семейный врач имеет право отказать в присоединении пациента к списку, если имеется законное основание для отказа, например, если достигнут максимально допустимый предел пациентов в списке.
- 2.3. Новорожденный ребенок автоматически включается в список семейного врача своей матери. Для присоединения к другому списку семейного врача законный представитель ребенка должен подать заявление о присоединении к другому списку.

3. ОБРАЩЕНИЕ В МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР И ЗАПИСЬ НА ПРИЕМ

- 3.1. Для обращения к семейному врачу по вопросам здоровья и записи на прием доступны следующие способы:
 - 3.1.1. в интернет-среде www.perearst24.ee, через которую можно оформить обращение в любое время;
 - 3.1.2. по телефону, используя контактные данные, указанные на сайте медицинского центра.
- 3.2. По общим организационным вопросам можно обращаться по электронной почте, указанной на сайте медицинского центра. **По электронной почте нельзя записаться на прием, продлить рецепты и решить другие вопросы, связанные со здоровьем.**
- 3.3. Ответы на обращения предоставляются в рабочие дни в период работы центра с учетом степени серьезности проблемы со здоровьем. Обращения, связанные с острыми заболеваниями, как правило, рассматриваются в день подачи обращения или на следующий первый рабочий день; по хроническим заболеваниям – в течение 3–5 рабочих дней; по вопросам предоставления справок и профилактических осмотров – в течение 14 рабочих дней.

- 3.4. **Прием в медицинском центре осуществляется только по предварительной записи.** Записываться необходимо как на прием к семейному врачу, так и к семейной медсестре. Время приема и специалист, оказывающий услугу, назначаются центром в соответствии с тяжестью проблемы со здоровьем. Решение о том, нуждается ли пациент в очном приеме или достаточно оказания услуги дистанционно, принимает медицинский работник после сбора первичной информации.
- 3.5. **Одна запись на прием предназначена для одного пациента, и за один визит рассматривается одна проблема со здоровьем.** Если на прием приходят несколько членов семьи, просим оформить отдельную запись для каждого из них. При наличии нескольких проблем со здоровьем просим сообщить об этом при обращении, чтобы мы могли назначить более длительное время приема или несколько отдельных приемов для решения всех вопросов.
- 3.6. Если пациент **не может прийти на прием в назначенное время**, просим как можно скорее уведомить об этом медицинский центр по телефону или через интернет-среду Perearst24.

4. ПРИЕМ

- 4.1. **Обслуживание пациентов осуществляется исключительно после подтверждения их личности.** В медицинском центре личность пациента подтверждается до приема посредством документа, удостоверяющего личность, а при обращении по телефону – по личному коду пациента. Центр имеет право требовать от представителя несовершеннолетнего или лица с ограниченной дееспособностью подтверждение права на представительство.
- 4.2. В случае опоздания пациента на прием медицинский работник имеет право отказаться от оказания услуги, если в оставшееся время приема невозможно рассмотреть проблему пациента. При отказе медицинский центр договаривается с пациентом о новом времени приема.
- 4.3. В общественных помещениях медицинского центра и на приеме запрещается фотографировать, снимать видео и вести аудиозапись без предварительного явного согласия сотрудника центра.
- 4.4. Медицинский работник, предоставляющий услугу, принимает решения о лечении на основании жалоб пациента, его медицинской истории и результатов осмотра. Исследования, анализы и лекарства назначаются исключительно при наличии медицинских показаний и на основании профессиональной оценки медицинского работника.
- 4.5. Услуга предоставляется пациенту на эстонском языке. Услуга на других языках предоставляется по мере возможностей. В случае желания получить услугу на языке, на котором оказывающий услугу специалист не способен обеспечить надлежащее качество обслуживания, пациент обязан самостоятельно обеспечить присутствие переводчика.
- 4.6. Общение между пациентом и медицинским работником основывается на взаимном уважении и доверии. **В случае проявления пациентом словесной или физической агрессии, а также использования нецензурной лексики, медицинский центр вправе отказать в предоставлении услуг.**
- 4.7. Для **незастрахованных лиц** прием у семейной медсестры или врача является платным. Стоимость исследований и анализов добавляется к оплате за прием.

5. ВИЗИТЫ ВРАЧЕЙ НА ДОМ

- 5.1. Визит на дом семейный врач или медсестра осуществляют только в случае, если по медицинским показаниям пациент не может прийти в медицинский центр. Решение о необходимости визита на дом принимает медицинский работник.

6. НАПРАВЛЕНИЯ

- 6.1. Семейный врач вправе оформить направление на исследование, консультацию по интернету или к специалисту. Семейная медсестра не выдает направления.
- 6.2. Направления не выдаются по электронной почте и по телефону.
- 6.3. Направление выдается только при наличии медицинских показаний. Врач не выдает направление по требованию пациента.

7. ВЫПИСЫВАНИЕ РЕЦЕПТОВ

- 7.1. Выписыванию новых рецептов должна предшествовать консультация семейного врача или медсестры. Решение о необходимости выписывания лекарства принимает медицинский работник.
- 7.2. Продление рецепта возможно через интернет-среду www.perearst24.ee, при этом подтверждение запроса осуществляется в течение 3 рабочих дней, либо по телефону.

8. ВЫДАЧА БОЛЬНИЧНЫХ ЛИСТОВ И МЕДИЦИНСКИХ СПРАВОК

- 8.1. Для оформления больничного листа необходимо обратиться в медицинский центр **в первый день заболевания.**
- 8.2. **Медицинские справки и больничные листы не оформляются задним числом.** Вне рабочего времени медицинского центра можно обратиться по консультационному телефону семейного врача 1220. Консультант сделает отметки в Портале здоровья для подтверждения необходимости оформления больничного листа.
- 8.3. При оформлении больничного листа указывается дата и время следующего приема. Для преждевременного закрытия больничного листа следует обратиться в медицинский центр. Если пациент без уважительной причины не приходит на прием к врачу в назначенное время или нарушает иные условия, согласованные при оформлении больничного листа, он теряет право на получение компенсации по временной нетрудоспособности со дня нарушения соглашения.
- 8.4. **Медицинский центр выдает только те медицинские справки, которые указаны на сайте медицинского центра.** ВНИМАНИЕ! Медицинские справки для поступления в профессиональные учебные заведения, а также для участия в лагерях, спортивных соревнованиях и других мероприятиях не оформляются.
- 8.5. При оформлении медицинских справок следует руководствоваться указаниями медицинского центра. Информация о процедурах и приемах, необходимых для оформления справки, предоставляется при обращении в медицинский центр.
- 8.6. Оформление справок и проведение с этой целью медицинского осмотра оплачиваются отдельно. Пациент обязан оплатить услугу согласно действующему на момент записи прейскуранту, который доступен на сайте медицинского центра

9. ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ ОТ ПАЦИЕНТОВ И РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ

- 9.1. Предложения и отзывы о работе медицинского центра можно направлять на электронный адрес: tervisekeskus@confido.ee.

- 9.2. Просим подавать письменные жалобы в четкой и понятной форме с указанием имени и контактных данных заявителя, чтобы мы могли Вас идентифицировать и предоставить ответ на Ваше обращение. На анонимные жалобы ответ не предоставляется.
- 9.3. Пациент вправе обращаться с жалобами, вопросами и предложениями в следующие организации:
- 9.3.1. Касса здоровья: тел. 669 6630, info@tervisekassa.ee;
- 9.3.2. Департамент здоровья: тел. 794 3500, kesk@terviseamet.ee.