

Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Призвание»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Призвание»

Аськов А.Н./

Приказ № 13-07/15
от 13.07. 2015г



Настоящие правила размещены для всеобщего ознакомления на информационных стендах ООО «Призвание», на официальном сайте www.clinica-prizvanie.ru.

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов – это организационно-правовой документ, регламентирующий в соответствии с законодательством РФ в сфере здравоохранения поведение пациентов а также другие вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и ООО «Призвание».

1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными актами государственных органов, настоящими правилами, приказами директора ООО «Призвание», иными локальными нормативными актами.

1.3. Настоящие правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в медицинскую организацию, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения.

1.4. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в ООО «Призвание».

1.5. С правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно.

1.6. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законными представителями несовершеннолетних посетителей являются их родители.

1.7. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

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

2. Порядок обращения пациента

2.1. В ООО «Призвание» пациентам оказывается специализированная медицинская помощь в клинике или на дому (в соответствии с действующей лицензией № ЛО-63-01-001666 от 08.08.12г.), как по предварительной записи, так и при непосредственном обращении пациентов.

Без предварительной записи оказываются услуги по лабораторной диагностике (в соответствии с графиком забора биоматериала), электрокардиографии, неотложной помощи.

2.2. В случае обращения по экстренным показаниям, медицинский персонал ООО «Призвание» оказывает неотложную помощь и направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.

- В случае обращения в ООО «Призвание» пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на такое, пациент направляется в инфекционное медицинское учреждение.
- 2.4. Предварительная запись на прием к врачу может осуществляться при непосредственном обращении пациента в регистратуру, по телефону и на сайте ООО «Призвание».
- 2.5. Прием пациентов врачами ООО «Призвание» проводится согласно графику. Информацию о времени приема врачей, адреса офисов (отделений) клиники пациент может получить в регистратуре, на официальном сайте клиники.
- 2.6. При первом обращении в регистратуре оформляется договор на оказание медицинских услуг, согласие на обработку персональных данных, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, медицинская амбулаторная карта.
- 2.7. Опоздание на прием к специалисту по предварительной записи считается время 10 минут. В случае если время опоздания превышает 10 минут, пациенту предоставляется возможность ожидания приема в ближайшее свободное время или записи на другое, удобное для пациента время в соответствии с расписанием работы клиники.
- 2.8. Допустимое время ожидания приема специалистов и проведения лабораторно-диагностических исследований не более 15 минут (исключение опоздание пациента на прием). Медицинская помощь по экстренным показаниям оказывается незамедлительно.
- 2.9. Направления на физиотерапевтические процедуры, массаж, инъекции выдаются лечащим врачом после предварительной консультации.
- 2.10. Результаты лабораторных и других исследований по телефону не сообщаются, предоставляются пациенту в регистратуре при предъявлении удостоверения личности (письменной доверенности от пациента в случае получения документов доверенным лицом), в личном кабинете на сайте клиники.
- 2.11. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.
- 2.12. О невозможности прийти на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить ООО «Призвание» по телефону (не позднее 1 часа до приема)

3. Права и обязанности пациента

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

- 3.1.2 Уважительное, доброжелательное и внимательное отношение со стороны работников ООО «Призвание» и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи.
- 3.1.3. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи
- 3.1.4. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям
- 3.1.5. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу
- 3.1.6. Перевод к другому лечащему врачу.
- 3.1.7. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами.
- 3.1.8. Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами.
- 3.1.9. Обращение с жалобой к должностным лицам ООО «Призвание», а также в контролирующие и /или надзирающие органы или в суд.
- 3.1.10. Сохранение работниками ООО «Призвание» 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.
- 3.1.11. 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.

3.2. При обращении за медицинской помощью в ООО «Призвание» пациент обязан:

- 3.2.1. Надеть бахилы.
- 3.2.2. Оставить верхнюю одежду в гардеробе. Нахождение в верхней одежде вне зоны регистратуры (в холлах, в медицинских кабинетах) запрещается.

3. Оформить договор на оказание медицинских услуг, согласие на обработку персональных данных, сформированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от него.
- 3.2.4. Накануне инвазивного вмешательства подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.
- 3.2.5. Соблюдать режим работы и внутренний распорядок, тишину, чистоту и порядок в клинике.
- 3.2.6. Выполнять требования и предписания лечащего врача, соблюдать рекомендуемые врачом диету, режим двигательной активности.
- 3.2.7. Предупреждать о невозможности прийти на прием к врачу, лечебно-диагностические процедуры.
- 3.2.8. Уважительно относиться к медицинскому персоналу, доброжелательно и вежливо к другим пациентам.
- 3.2.9. Бережно относиться к имуществу клиники и других пациентов.
- 3.2.10. Поддерживать чистоту и порядок в помещениях ООО «Призвание». Мусор, использованные средства личной гигиены выбрасывать только в урны для мусора, использованные бахилы помещать в специальную урну находящуюся в фойе ООО «Призвание».
- 3.2.11. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить сотрудникам клиники.
- 3.2.12. При нарушении режима лечения со стороны пациента, договор может быть расторгнут и в листке нетрудоспособности делается пометка о нарушении режима.

Нарушением режима лечения со стороны пациента считается:

- несоблюдение требований и рекомендаций врача по лечению, обследованию и двигательному режиму.
- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению
- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или процедуру без уважительной причины

3.3. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности сотрудников, пациентов и посетителей ООО «Призвание» запрещается:

- 3.3.1. Курить на крыльце, а также в любых помещениях ООО «Призвание».
- 3.3.2. Громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми.
- 3.3.3. Приходить на прием в состоянии алкогольного, наркотического опьянения.
- 3.3.4. Грубить персоналу ООО «Призвание» или иным лицам, находящимся в ООО «Призвание».
- 3.3.5. Проносить в клинику огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки.
- 3.3.6. Выносить из помещений клиники документы, полученные для ознакомления.
- 3.3.7. Изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов.
- 3.3.8. Бросать мусор и бахилы на пол.

При некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев); Персонал ООО «Призвание» имеет право попросить удалиться пациента из клиники в случае несоблюдения выше изложенных правил поведения.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и ООО «Призвание»

- 4.1. Все возникающие споры между пациентом и клиникой рассматриваются должностными лицами ООО «Призвание».
- В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая подается через регистратуру и передается на рассмотрение заведующему отделением. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений либо направлена на сайт ООО «Призвание» в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.
- 4.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 10 дней с момента её получения ООО «Призвание». 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 ООО «Призвание»/ ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

Не получив ответа на претензию (жалобу) в десятидневный срок либо в случае получения ответа, который удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие надзирающие органы либо в суд.

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, или иными должностными лицами клиники. Она должна содержать 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, только с письменного разрешения пациента.

5.2. 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.

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

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

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

6.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у – для учащихся). Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений, для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

6.3. Для оформления больничного листа пациент обязан предъявить свой паспорт, а также точные данные о месте работы.

6.4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями клиники.

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

Нарушение правил внутреннего распорядка влечет ответственность, установленную действующим законодательством