

«Утверждаю»
Директор ООО «Клиника МАММЭ»
Э.С. Худоев
01.01.2019 г.
Подпись Дата



ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ООО «Клиника МАММЭ»

Настоящие правила определяют внутренний распорядок в ООО «Клиника МАММЭ» (далее – Клиника), права и обязанности пациентов. Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011г. № 323 ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», письмом МЗ РФ от 04.04.2005г. №734/МЗ-14 «О порядке хранения амбулаторной карты», Постановлением главного санитарного врача РФ от 18 мая 2010 года № 58 Об утверждении Сан-ПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность», Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг являются организационно-правовым документом для пациентов – это регламент, определяющий порядок обращения потребителя медицинских услуг в Клинику, его права и обязанности, правила поведения в Клинике, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации и распространяющий свое действие на всех лиц, обращающихся за медицинской помощью.

Настоящие Правила обязательны для персонала и 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.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- Общие положения
- Порядок обращения пациента;
- Права и обязанности пациента;
- Правила поведения пациентов и их законных представителей в Клинике;
- 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 знакомится устно.

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

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

2.1. Клиника является медицинской организацией, оказывающей медицинскую помощь согласно выданной лицензии. Медицинская помощь может оказываться населению:

- в качестве платной медицинской помощи - за счет средств граждан и организаций.

2.2. При состояниях, требующих оказания неотложной медицинской помощи, помощь оказывается врачом-специалистом по профилю медицинской услуги, находящимся на рабочем месте в момент обращения гражданина. При необходимости срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в отделение скорой медицинской помощи по телефонам: 03; с мобильного 112.

2.3. Медицинская помощь населению осуществляется непосредственно в Клинике.

2.4. В Клинике медицинская помощь оказывается:

Понедельник-Пятница: 8:30 - 18:30 без перерыва;

Суббота: 8:30 до 14:30;
Воскресенье: выходной.

2.5. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру Клиники, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу.

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

2.7. Предварительная запись пациента на прием к врачу Клиники осуществляется посредством личного обращения в регистратуру по тел.: 88001007632

2.8. При входе в Клинику пациенту рекомендуется одеть бахилы.

2.9. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года. За сохранность личных вещей пациента вне гардероба администрация Клиники ответственности не несет.

2.10. При обращении пациента в Клинику заводится медицинская карта, для оформления которой пациент сообщает свои паспортные данные.

2.11. Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика его работы и желания пациента.

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

2.13. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить Клинику по телефону в возможно короткие сроки.

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

2.15. При обращении в Клинику пациент предоставляет документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес фактического места жительства и контактный телефон, в случае анонимного обращения – медицинские услуги оказываются на платной основе.

2.16. Клиника осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора. Клиника обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

2.17. Медицинская карта пациента, наряду с другими медицинскими документами, относится к первичным медицинским документам и должна храниться в лечебно-профилактическом учреждении. Клиника несет ответственность за сохранность медицинских документов, условия и сроки их хранения. Пациент же реализует свои права на информацию о состоянии его здоровья в соответствии со ст. 22 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (в том числе имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов). Согласно Приказа от 04.03.1997 № 77 «О возврате и порядке хранения медицинских карт в амбулаторных учреждениях» медицинские карты амбулаторного (стоматологического) больного должны храниться непосредственно в амбулаторно-поликлиническом учреждении. Выдача медицинских карт на руки пациенту возможна только с разрешения администрации Клиники (директор, главный врач) по личному заявлению пациента. Самовольное изъятие амбулаторной карты больного и вынос ее за пределы клиники не допускается.

2.18. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется с привлечением отделения скорой медицинской помощи. Ожидание пациентом приезда бригады скорой медицинской помощи должно осуществляться в кабинете врача, под наблюдением медицинской сестры.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

Права и обязанности граждан в сфере охраны здоровья установлены ст.18-26 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

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

3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников Клиники и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

3.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

3.1.3. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно- гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

3.1.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;

3.1.5. Перевод к другому лечащему врачу;

3.1.6. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство

в соответствии с законодательными актами;

3.1.7. Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

3.1.8. Обращение с жалобой к должностным лицам Учреждения, а также в контролирующие и /или надзирающие органы или в суд;

3.1.9. Сохранение работниками Клиники 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;

3.1.10. 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. Пациент обязан:

3.2.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

3.2.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью;

3.2.3. Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;

3.2.4. Представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.

3.2.5. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;

3.2.6. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

3.2.7. Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов Учреждения;

3.2.8. Пациенты после вакцинации, не могут покидать Учреждение в течении 30- минут без осмотра врача;

3.2.9. Бережно относиться к имуществу Клиники;

3.2.10. Не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом своих обязанностей.

3.2.11. Соблюдать режим работы учреждения, правила внутреннего распорядка Клиники;

3.2.12. Соблюдать правила поведения в общественных местах, требования пожарной безопасности;

3.2.13. Соблюдать санитарно- противоэпидемиологический режим, выполнять предписания лечащего врача;

3.2.14. 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;

3.2.15. Бережно относиться к имуществу Клиники;

3.2.16. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

3.2.17. Соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В УЧРЕЖДЕНИИ

4.1. Категорически запрещается:

- курение на крыльце, а также в любых помещениях Клиники;

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

- грубить персоналу Клиники или иным лицам, находящимся в Клинике; либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;

- при некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев);

- нахождение сопровождающих, кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и

указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.2. В помещениях Клиники необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся в холле. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!

4.3. Присутствие родственников, сопровождающих лиц во время проведения осмотра, посещения специалиста, проведения медицинских манипуляций не представляется возможным.

4.4. Соблюдать правила личной гигиены.

4.5. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

4.6. Накануне инвазивного вмешательства пациент обязан подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.

4.7. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры или медицинской сестре.

4.8. Персонал Клиники имеет право удалить пациента в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ УЧРЕЖДЕНИЕМ И ПАЦИЕНТОМ

5.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая подается через регистратуру и передается на рассмотрение главному врачу. Претензия (жалоба) может быть изложена 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.

Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или директором осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистрациях подразделений в устной форме, в том числе по телефону, с помощью информационных стендов,

5.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 30 дней со дня её регистрации в порядке, установленном Федеральным законом (ФЗ от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»). 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 Клиники ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

5.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаяхается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.4. Письменное обращение, принятное в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом

5.5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.6. Не получив ответа на претензию (жалобу) в установленный срок либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие (надзорящие) органы.

6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

6.1. 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.

6.2. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется

их законному представителю.

6.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством

7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ РЕЗУЛЬТАТОВ ЛАБОРАТОРНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ, СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

7.1. Порядок выдачи документов, выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

7.2. 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.

8. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

8.1. Оказание платных услуг населению осуществляется в соответствии с установленным режимом работы Клиники.

8.2. Платные услуги оказываются в соответствии с заключенными с гражданами или организациями договорами на оказание платных услуг в письменной форме. В договоре с гражданами регламентируются условия и сроки оказания услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон, а также иные существенные условия.

8.3. Перед заключением договора пациент знакомится с Территориальной программой государственных гарантий оказания медицинской помощи, перечнем дополнительных платных медицинских услуг, настоящими правилами внутреннего трудового распорядка.

8.4. При заключении договора по требованию потребителя предоставляет в доступной форме информацию о платных медицинских услугах, содержащую следующие сведения:

- порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;
- информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);
- информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
- другие сведения, относящиеся к предмету договора.

8.5. Пациенты, пользующиеся платными медицинскими услугами, обязаны выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение Исполнителю необходимых для него сведений.

8.6. Клиника предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

- о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;
- об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

8.7. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Исполнитель информирует потребителя (заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом потребитель (заказчик) оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

8.8. Исполнителем после исполнения договора выдаются потребителю (законному представителю потребителя) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

8.9. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых соответствует условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве — требованиям, предъявляемым законодательством Российской Федерации к услугам соответствующего вида.

8.10. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного

добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

8.11. Исполнитель предоставляет потребителю (законному представителю Потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию: о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения; об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

8.12. В соответствии с законодательством Российской Федерации Клиника несет ответственность перед потребителем за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни потребителя;

8.13. В случае невозможности исполнения услуг, возникшей по вине потребителя, услуги подлежат оплате в объеме фактически понесённых расходов;

8.14. Претензии и споры, возникшие между потребителем (заказчиком) и Клиникой разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.