

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ООО Семейная клиника «Не болит»

1. Общие положения

Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011г № 323 ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», Законом «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29.11.2010г № 326-ФЗ, письмом МЗ РФ от 04.04.2005г. №734/МЗ-14 «О порядке хранения амбулаторной карты», Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 24.12.2020 N 44 "Об утверждении санитарных правил СП 2.1.3678-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг".

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО Семейная клиника «Не болит» (далее – медицинская организация, клиника) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в клинике, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и клиникой.

1.2. Внутренний распорядок клиники для пациентов – это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками клиники, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в клинике.

1.3. 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.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в клинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы клиники и ее должностных лиц;

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде на первом этаже ООО Семейная клиника «Не болит» в доступном для пациентов месте. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте медицинской организации.

2. Порядок обращения пациентов в клинику

2.1. Клиника ООО Семейная клиника «Не болит» является медицинским учреждением, оказывающим платные медицинские услуги в соответствии с уставом и лицензией.

2.2. Для получения конкретной медицинской услуги пациент может обратиться в регистратуру клиники для записи на прием к врачу или записаться по телефонам 33-01-70, 31-10-48, 8-915-560-68-31.

2.3. При записи на прием к врачу через регистратуру Пациент должен назвать ФИО и выбрать приемлемое для него время.

2.4. До назначенного времени, не менее чем за 15 минут до посещения врача Пациент должен явиться в клинику и обратиться в регистратуру для внесения информации о явке пациента в медицинскую программу. При обращении в регистратуру необходимо представить паспорт.

2.5. В регистратуре клиники при первичном обращении пациент должен заполнить регистрационную форму, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес проживания, место работы, должность, адрес места работы, телефон для связи, телефонные номера контактных лиц. Также пациент заполняет форму разрешения на передачу медицинской информации и персональных данных, соответствующие формы информированного добровольного согласия.

2.6. Медицинская карта пациента является собственностью клиники и хранится в регистратуре.

2.7. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет медицинским регистратором. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из клиники без согласования с руководством клиники.

2.8. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационных стенда, расположенных в холле клиники.

2.9. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования пациентов в установленном порядке.

2.10. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением машины скорой медицинской помощи.

3. Права и обязанности пациентов

3.1 Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

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

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор врача, в том числе врача общей практики (семейного врача) и лечащего врача, с учетом его согласия, а также выбор лечебно-профилактического учреждения в соответствии с договорами добровольного медицинского страхования;
- обследование, лечение и нахождение в клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов. Все расходы, связанные с привлечением специалистов с целью проведения дополнительных консилиумов и консультаций без соответствующих показаний по инициативе пациента, оплачиваются за счет личных средств пациента;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение, в установленном клиникой порядке, с жалобой к должностным лицам клиники, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к главному врачу, должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками 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 законодательством;
- 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;

3.3. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы клиники;
- соблюдать правила внутреннего распорядка клиники для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения клиники в бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать рекомендуемую врачом диету;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- 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;

- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ
- бережно относиться к имуществу клиники;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

3.4. Лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка клиники.

4. Порядок разрешения конфликта между пациентом и клиникой.

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ.

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию клиники согласно графику приема граждан или обратиться к администрации клиники в письменном виде.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в регистрационную карту обращения 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

4.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

4.7. Письменное обращение, поступившее администрации клиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию клиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

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 справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

6.1. Порядок выдачи документов, выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.

6.2. Документы, выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений, сотрудников органов внутренних дел для освобождения их от учебы, работы выдается справка установленной формы.

6.3. За необоснованную выдачу врачам, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

6.4. Полученные пациентом документы должны быть заверены печатями клиники установленного образца.

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.

7. График работы клиники и ее должностных лиц.

7.1. График работы клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка клиники.

7.2. Режим работы клиники и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня, а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

7.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются директором в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала. График и режим работы утверждаются директором.

7.4. Прием пациентов директором осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре или на информационном стенде рядом с регистратурой.

7.5. Режим работы клиники утверждается директором.

8. Нарушение режима.

8.1. Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.2. За нарушение режима и Правил внутреннего распорядка учреждения пациенту может быть отказано в приеме, с соответствующей отметкой в медицинской документации.

Нарушением считается:

- грубое или неуважительное отношение к персоналу;
- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
- несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- одновременное лечение в другом учреждении, о котором пациент не информировал лечащего врача;
- отказ от направления или несвоевременная явка на ВКК или ВТЭК.

9. Ответственность за нарушение настоящих Правил

9.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил работники клиники медицинский персонал вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

9.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории клиники, неисполнение законных требований работников клиники, причинение морального вреда работникам клиники, причинение вреда деловой репутации ООО Семейная клиника «Не болит», а также материального ущерба имуществу клиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.