

Правила внутреннего распорядка

1. Общие положения:

1.1 Правила внутреннего распорядка для пациентов в ООО « Экспертмед», далее по тексту Медицинский офис разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» гл.11 ст. 84. с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей».

1.2 Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО « Экспертмед » являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в Учреждении, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Учреждением и распространяются на структурные подразделения Учреждения

1.3 Внутренний распорядок Учреждения для пациентов - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками Учреждения, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в Учреждении.

1.4 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.

1.5 Правила включают в себя

- порядок обращения в Медицинский офис
- права и обязанности пациента
- общие правила поведения пациентов и посетителей
- порядок разрешения конфликтов между пациентами и Медицинским офисом
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента
- ответственность пациента за нарушение настоящих Правил

Правила внутреннего распорядка размещаются на информационном стенде в холле Медицинского офиса, а также на официальном сайте ООО Экспертмед <http://expertmed.ru/>.

2. Порядок обращения пациента в Медицинский офис

2.1 Медицинский офис является медицинским учреждением, оказывающим первичную медицинскую помощь. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства: несчастный случай, травма, острое инфекционное заболевание, иные состояния, угрожающие жизни гражданина, пациенту необходимо обратиться в службу Скорой медицинской помощи по телефону 03 (с мобильного телефона 112)

2.2 Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам осуществляется при непосредственном обращении в регистратуру или по телефонам 8 (8412) 522552 и 8(8412) 999709. Дату и время планового приема пациент выбирает из имеющихся свободных часов, предоставленных администратором. Записываясь на плановый прием, пациент предоставляет администратору номер контактного телефона для информирования пациента о непредвиденном изменении даты или времени приема.

2.3 В случае опоздания или неявки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом администратора Клиники не менее чем за 24 часа. В случае опоздания пациента на прием более чем на 10 минут администратор имеет право перенести время приема пациента на ближайшую свободную дату, а освободившееся время предложить другому пациенту.

2.4 В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельствах администратор оповещает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при записи на плановый прием, а при явке пациента переносит время приема на ближайшую свободную дату по согласованию с пациентом.

2.5 Пациенты, обратившиеся в регистратуру с целью планового приема врачом без предварительной записи, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врача свободного времени в расписании.

2.6 Для оформления всех необходимых медицинских документов на плановый прием пациент является в регистратуру не менее чем за 15 минут до назначенного времени.

2.7 При обращении пациент обязан проставить документ, удостоверяющий личность (паспорт, свидетельство о рождении до 14 лет)

2.8 При первичном обращении пациент предоставляет в регистратуру паспорт для оформления медицинской карты амбулаторного больного (форма 025/у-04) далее – Медицинская карта. Медицинская карта является собственностью Медицинского офиса и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациентам не выдается, а передается врачу в кабинет регистратором.

Самовольный вынос Медицинской карты без письменного согласования с руководством Клиники не допускается.

2.9 При оформлении медицинской карты пациент подписывает согласие на обработку персональных данных и информированное добровольное согласие на оказание медицинских услуг, а также договор на оказание платных медицинских услуг.

2.10 Прием пациентов до 15 лет осуществляется в присутствии родителей (законных представителей) ребенка.

2.11 Пациент ожидает времени приема в холле Клиники, в кабинет проходит только по приглашению администратора.

2.12 Сопровождающие несовершеннолетнего или недееспособного пациента лица находятся в кабинете только с разрешения врача (медицинской сестры) и выполняют все его указания

2.13 Пациент строго выполняет требования врача, не вмешивается в его действия и не создает препятствий для оказания медицинской помощи.

2.14 Пациенты, явившиеся с целью сдачи медицинских анализов обязаны соблюдать требования подготовки к забору биологического материала.

2.15 При задержке планового приема врачом более 15 минут по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам, ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, лечение в назначенное время у другого свободного специалиста, либо лечение в назначенный день с отсрочкой на время приема у своего лечащего врача.

3. Права и обязанности пациентов:

3.1 Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

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 и выбор медицинской организации;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья выбор лиц которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- получение информации о состоянии своего здоровья, своих правах и обязанностях в части, касающейся персонального здоровья в доступной форме от врача или иного специалиста, принимающего непосредственное участие в его обследовании и лечении;
- отказ от получения указанной информации против своей воли;
- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи;
- на получение на основании письменного заявления медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов, отражающих состояние здоровья пациентов.

3.3 Пациент обязан:

- соблюдать режим работы Медицинского офиса, посещать медицинские офисы в часы их работы в соответствии с установленным графиком;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Учреждения для пациентов и правила поведения в общественных местах, в том числе уважительно относиться к медицинскому персоналу медицинского офиса и другим пациентам. При некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, причинении вреда имуществу Медицинского офиса врач имеет право отказать пациенту в обследовании, наблюдении и лечении, за исключением случаев оказания экстренной и неотложной помощи.
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении угрозы возгорания или иной угрозы жизни и здоровью людей немедленно сообщить администратору;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим: входить в отделения в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в специально отведенных местах, сбор пищевых и бытовых отходов производить в специально отведенное место, бахилы, салфетки после манипуляций сбрасывать в специальные емкости;

- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, текущих, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях, об одновременном лечении у других специалистов, приеме медицинских препаратов, наличии беременности, ;
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи, не принимать не согласованных с врачом медицинских препаратов;
- соблюдать рекомендуемую врачом диету;
- 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;
- при изменении своего состояния в процессе диагностики или лечения немедленно сообщить об этом врачу;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- соблюдать правила запрета курения в медицинском учреждении;
- Пациентам, имеющим хронические заболевания (сахарный диабет, бронхиальная астма, гипертоническая болезнь, стенокардия) необходимо иметь при себе медикаменты, рекомендованные соответствующим лечащим врачом;
- бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать в помещениях чистоту и тишину.

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 Учреждения.

4 Общие правила поведения пациентов и посетителей:

в помещениях Медицинских офисов запрещается:

- находиться в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- курить в зданиях, помещениях и на территории ;
- распивать спиртные напитки , употреблять наркотические, психотропные и токсические вещества;
- появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;
- играть в азартные игры;

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми, употреблять нецензурные выражения, слушать радио, музыку, просматривать фильмы без использования персональных устройств для персонального прослушивания;
- пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
- забирать домой медицинскую карту, изымать какие-либо документы из медицинской карты, со стендов и из информационных папок.
- посещать Медицинский офис с домашними животными;
- выполнять в помещении Медицинского офиса функции торговых агентов, коммерческих представителей;
- пользоваться служебным телефоном Клиники, кроме случаев крайней необходимости;
- проносить в помещения Клиники огнестрельное, газовое, холодное оружие, взрывчатые вещества, ядовитые, радиоактивные вещества, иные предметы и средства, наличие которых или их применение может представлять угрозу для безопасности окружающих.
- иметь при себе крупногабаритные вещи, в том числе чемоданы, рюкзаки, хозяйственные сумки, мешки, корзины, оставлять личные вещи без присмотра;
- размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации;
- оставлять без присмотра малолетних детей;
- портить принадлежащее Клинике имущество.

5 Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой

5.1 В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководителю медицинского офиса, либо лицу, его замещающему.

5.2 При личном обращении пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт)

5.3 При устном обращении в ответ с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.4 При неэффективности обращения (несвоевременности получения ответа, неудовлетворенности ответом и т.д.) пациент может обратиться непосредственно к Главному врачу согласно графика приема граждан либо оставить свое обращение в письменном виде у администратора.

5.5 Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, ФИО должностного лица, его должность, а также собственные ФИО, почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ, контактный номер телефона, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости подтверждения своих доводов, гражданин прилагает к личному обращению документы и материалы либо их копии.

5.6 Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в течение 30 дней в порядке, установленном законом (Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации»).

5.7 Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес администрации, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

6.1 Информация о здоровье пациента предоставляется ему в доступной форме лечащим врачом, Главным врачом (лицом, его замещающим) Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболеваний, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ним 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 дал письменное согласие сообщать им об этом,

6.2 В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента сообщается их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья не способному принять осознанное решение, - его супругу, а при его отсутствии – близким родственникам.

6.3 Письменная информация о состоянии здоровья пациента предоставляется ему или его законному представителю в порядке, установленном действующим законодательством (59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»)

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

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

7. Ответственность пациента

7.1 Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе от назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациентов.

7.2 В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники Медицинского офиса вправе делать им соответствующие замечания, вызывать сотрудников частного охранного предприятия и (или) наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказана в объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещения сотрудниками охраны или правоохранительных органов.

7.3 Воспрепятствование осуществлению процесса организации медицинской помощи, неуважение к сотрудникам медицинской организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории, причинение вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации Медицинского офиса, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.