

УТВЕРЖДЕНО:

Директор

ООО «Клиника Марии Поповой»

М.А. Попова

« » 2017



Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО «Клиника Марии Поповой»

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, постановлением Правительства Российской Федерации от 28 ноября 2014 года N 1273 «О программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2015 год и на плановый период 2016 и 2017 годов», 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»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей (далее — Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение посетителя или пациента в ООО «Клиника Марии Поповой» (далее — Клиника), а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Клиникой.

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение или его структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Клинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- график работы Клиники и ее должностных лиц;

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте, информация о месте нахождения Правил должна быть вывешены в учреждении на видном месте.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ В КЛИНИКУ

2.1. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения, а также обеспечения доступности медицинской помощи Клиника осуществляет амбулаторный прием населения. Консультации по заболеванию и лечению проводятся в клинике очно, при непосредственном обращении пациента в клинику. Консультации посредством телефонной и др. средств связи (электронная почта, социальные сети и т. д.) исключены.

2.2. При состояниях, требующих оказания неотложной медицинской помощи, 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 службу скорой медицинской помощи по телефону — 03, с мобильных телефонов «030», «103», «112».

2.3. Медицинская помощь населению осуществляется непосредственно в Клинике или на дому. В Клинике медицинская помощь оказывается ежедневно с понедельника по пятницу с 8.00 до 20.00, в субботу с 9.00 до 18.00, воскресенье и праздничные дни с 9.00 до 16.00. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент (его представитель) может вызвать на дом врача-педиатра, врача-терапевта или врача-специалиста в соответствии с графиком работы этих специалистов.

2.4. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент (его представитель) обращается непосредственно в Клинику или по телефону. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт и (или) свидетельство о рождении). При первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт и (или) свидетельство о рождении), адрес по месту фактического проживания, серия и номер паспорта, серия и номер свидетельства о рождении, серия и номер страхового медицинского полиса (ДМС).

2.5. Организация предварительной записи на первичный или повторный прием к врачам-специалистам в Клинике осуществляется при их непосредственном обращении к администраторам Клиники, по телефону, либо посредством других средств связи (электронная почта, социальные сети, онлайн-консультант и т. д.).

Первичный прием - это первичное обращение к специалисту по поводу острого или обострения хронического заболевания.

Повторный прием - это повторное обращение к педиатру, терапевту, оториноларингологу в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с момента первичного обращения по одному и тому же случаю заболевания, либо повторное обращение к врачу узкой специализации (неврологу, гастроэнтерологу, ортопеду, хирургу, дерматологу и пр.) в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента первичного обращения по одному и тому же случаю заболевания.

Если с момента первичного обращения к специалисту прошло более 14/30 дней, либо пациент обращается к специалисту по другому заболеванию, прием является первичным. Уточнить дату последнего приема всегда можно у администратора Клиники по истории обращения пациента. При определении статуса приема (первичный или повторный) врач или администратор исходит из понятия законченного клинического случая. Законченный клинический случай - это случай острого заболевания от его начала до выздоровления (но не более 14/30 дней), либо случай хронического заболевания от его обострения до момента достижения стойкой ремиссии (но не более 14/30 дней).

Очередность на отдельные диагностические исследования и консультативную помощь врачей-специалистов определяется графиком работы и фактической заполняемостью приема конкретного специалиста.

Время на прием больного врачом-педиатром, врачом-терапевтом, врачом-специалистом определено непосредственно самим специалистом, как количество времени необходимое ему для проведения полноценного осмотра, сбора анамнеза и оформления всей необходимой документации. При проведении консилиумов, совместных консультаций врачами-специалистами, в том числе, и на дому время приема может быть смещено.

2.6. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о вызове врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент (его представитель) или посетитель может получить у администраторов Клиники в устной форме, наглядно - с помощью информационного стенда, расположенного в холле Клиники, а также с помощью сети "Интернет" на официальном сайте Клиники.

2.7. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач-специалист Клиники, ему выдается направление на консультацию в специализированное учреждение здравоохранения.

2.8. При наличии показаний для стационарного лечения пациента врачом выдается направление на госпитализацию пациента в соответствии с клиническими показаниями.

2.9 Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств отделения скорой медицинской помощи или «030», «112», «103» с мобильного.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. 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:

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

— информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

— обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

— облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

— обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;

— добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

— отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

— обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к 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 законодательными актами;

— 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:

— соблюдать режим работы учреждения;

— соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники для пациентов и посетителей;

— явиться в клинику за 15 минут до начала приема для оформления необходимой документации. В случае опоздания более, чем на треть отведенного для приема конкретного специалиста времени, врач имеет право принять другого пациента. Опоздавший пациент может отменить несостоявшийся прием и назначить новый в этот день (при наличии свободных приемов у врача) у данного или другого специалиста, либо, при согласии врача, ожидать свободного времени в порядке живой очереди;

— пациент обязан заблаговременно известить сотрудников клиники о невозможности посещения врача и о желании отменить талон,

— при оформлении вызова врача на дом пациент/представитель пациента обязан предоставить достоверную информацию о точном адресе, по которому находится пациент и номере телефона пациента, и ожидать врача в указанное сотрудником клиники время.

При отмене вызова пациент обязан своевременно известить об этом сотрудников клиники. В обратном случае пациент обязан компенсировать транспортные расходы, которые понес врач с связи с недобросовестным поведением пациента.

— пациент/представитель пациента обязан оставлять на пределах клиники транспортные средства (коляски, велосипеды, самокаты и пр.). В целях сохранности имущества пациенту выдаются ключи от «противоугона» .

— соблюдать правила поведения в общественных местах;

— соблюдать требования пожарной безопасности;

— соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;

— соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания врача;

— сотрудничать с врачом на всех этапах оказания 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

— уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;

— бережно относиться к имуществу учреждения (оборудованию, игрушкам, элементам декора клиники и пр.). При причинении ущерба имуществу Клиники, возмещать ущерб в полной стоимости (размер штрафов устанавливается руководством клиники);

— при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

— уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;

— соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

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 работников Клиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

— проносить в здание и служебные помещения Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

— иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

— находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения;

— курить в здании Клиники и на ее территории;

— играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;

— громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

— оставлять малолетних детей без присмотра;

— запрещается оставлять ребенка без присмотра на пеленальном столике;

— выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;

— изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

— размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации Клиники;

- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;
 - выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
 - въезжать или ввозить в здание Клиники детские коляски, велосипеды, самокаты, ролики, гироскутеры и пр.;
 - находиться на приеме у специалистов (врачей, медицинских сестер) Клиники в верхней одежде, грязной обуви;
 - проводить или проносить в здание Клиники домашних животных;
 - преграждать проезд санитарного транспорта к зданию Клиники;
 - запрещается доступ в здание Клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Клиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.
- 3.4 При неоднократном нарушении п.п. 3.2 и 3.3 настоящих Правил Клиника оставляет за собой право отказать в обслуживании пациента.

4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И КЛИНИКОЙ

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с 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.

Распоряжение Комитета здравоохранения от 26.09.2007 г. № 492-р «Об утверждении форм учета и отчетности по работе с обращениями граждан».

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. 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

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (его представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами учреждения здравоохранения. 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.

5.2. У лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, — близким родственникам.

5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья 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 действующим законодательством.

5.5. Пациент или его законный представитель имеют право на основании письменного заявления получить информацию о состоянии здоровья, медицинские документы и их копии.

6. ГРАФИК РАБОТЫ КЛИНИКИ И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

6.1. График работы Клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Клиники.

6.2. Прием населения (пациентов и их законных представителей) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать у администраторов Клиники или на информационном стенде.

6.3. Режим работы поликлиники утверждается главным врачом.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ

7.1 В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

7.2. За травмы и несчастные случаи, произошедшие в результате нарушения посетителями требований безопасности в Клинике, администрация Клиники ответственности не несёт.

7.3. Администрация Клиники не несет ответственности за ценные вещи, документы, деньги, сотовые телефоны, ювелирные украшения и пр.

7.4. 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 «Клиника Марии Поповой», а также материального ущерба имуществу Клиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.