

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор

ООО «МЦ «НЕРАТО»

Клемагин А.Д

20 19 г.



Правила внутреннего распорядка (поведения) для пациентов

ООО «Медицинский центр «НЕРАТО»

1. Общие положения.

1.1 В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.

1.2 Правила поведения для пациентов, а также иных посетителей ООО «Медицинский центр «НЕРАТО»», далее ООО «МЦ «НЕРАТО» включают:

1.2.1 Порядок обращения в ООО «МЦ «НЕРАТО»;

1.2.2 Права и обязанности пациента, а также иных посетителей ООО «МЦ «НЕРАТО»;

1.2.3 Порядок разрешения конфликтных ситуаций между ООО «МЦ «НЕРАТО» и пациентом, а также иными посетителями ООО «МЦ «НЕРАТО»;

1.2.4 Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

1.2.5 Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

1.2.6 График работы ООО «МЦ «НЕРАТО» и его должностных лиц;

1.3 Настоящие правила поведения обязательны для всех пациентов, находящихся в ООО «МЦ «НЕРАТО»», а также иных посетителей.

1.4 Настоящие правила поведения для пациентов, а также иных посетителей ООО «МЦ «НЕРАТО» должны находиться в доступном месте (информационный стенд для пациентов ООО «МЦ «НЕРАТО»).

2. Порядок обращения пациентов в ООО «МЦ «НЕРАТО»

2.1 Направление пациентов в ООО «МЦ «НЕРАТО» осуществляется врачами-специалистами государственных и частных медицинских организаций Сахалинской области, а также самостоятельно (запись по телефону: 8 (4242) 210-110 или через онлайн-запись на официальном сайте ООО «МЦ «НЕРАТО»).

2.2 При обращении в ООО «МЦ «НЕРАТО» пациенты должны иметь:

2.2.1 Направление медицинской организации с указанием диагноза и цели консультации (если направил врач-специалист).

2.2.2 Подробную выписку из амбулаторной карты с указанием прививочного анамнеза и сведений об обследовании на туберкулёз (проба Манту, Диаскинтест и др.).

2.2.3 Результаты клинического анализа крови и общего анализа мочи давностью не более 2 недель;

2.2.4 При наличии хронического заболевания: данные лабораторных и функциональных исследований.

2.3 Амбулаторная медицинская помощь населению Сахалинской области в ООО «МЦ «НЕРАТО» осуществляется согласно утвержденному графику работы: пн-пт 8.00 до 20.00, сб с 08-00 до 15-00, вс с 10-00 до 15-00.

2.4 При первичном или повторном обращении в ООО «МЦ «НЕРАТО» пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт).

2.5 При первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного (форма 026/у), в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения

(число, месяц, год), адрес по данным регистрации на основании документов, удостоверяющих личность, серия и номер паспорта.

2.6 Медицинская карта амбулаторного больного является собственностью ООО «МЦ «НЕРАТО» и должна храниться на месте осуществления медицинской деятельности.

2.7 Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство. Поскольку в отношении несовершеннолетних информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает один из родителей или иной законный представитель, несовершеннолетних пациентов в возрасте младше пятнадцати лет должен сопровождать их законный представитель.

2.8 Организация предварительной записи на прием к врачам – специалистам ООО «МЦ «НЕРАТО» осуществляется непосредственно по телефону: 8 (4242) 210-110 или через онлайн-запись на официальном сайте.

2.9 Информацию о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения генеральным директором и главным врачом, пациент может получить в устной форме и наглядно – с помощью информационного стенда для пациентов ООО «МЦ «НЕРАТО», расположенного на входе, а также на официальном сайте.

3. Права и обязанности пациентов и иных посетителей ООО «МЦ «НЕРАТО».

3.1 Права и обязанности пациентов установлены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (глава 4).

3.2 При обращении за медицинской помощью в ООО «МЦ «НЕРАТО» пациент имеет право на:

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

3.2.2 Информацию о фамилии, имени, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

3.2.3 Нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

3.2.4 Перевод к другому лечащему врачу осуществляется через официальному заявлению при согласии другого врача;

3.2.5 Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

3.2.6 Отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотрительных законодательными актами;

3.2.7 Обращение с жалобой к должностным лицам ООО «МЦ «НЕРАТО», в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд в соответствии с Порядком обращения граждан с жалобами и обращениями;

3.2.8 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;

3.2.9 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 и сопровождающие его посетители обязаны:

3.3.1 Соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, а также иных посетителей ООО «МЦ «НЕРАТО»;

3.3.2 Бережно относиться к имуществу ООО «МЦ «НЕРАТО»;

3.3.3 Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

3.3.4 Уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность;

3.3.5 Предоставлять медицинскому работнику, оказывающему ему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

3.3.6 Выполнять медицинские предписания;

3.3.7 Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

3.3.8 Соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (вход в кабинет врача в бахилах, снимать верхнюю одежду);

3.3.9 Соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях согласно законодательству РФ.

3.3.10 Посетители ООО «МЦ «НЕРАТО» не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме, является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ. При этом ООО «МЦ «НЕРАТО» (его работники) вправе осуществлять (производить) звуко- и видеозапись посетителей ООО «МЦ «НЕРАТО» и использовать полученные материалы в качестве доказательства.

3.3.11 Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители ООО «МЦ «НЕРАТО», считаются предупрежденными о проведении в отношении них звуко- и видеозаписи.

3.4 Всем лицам, находящимся на территории центра, запрещается:

3.4.1 Распивать спиртные напитки, входить в ООО «МЦ «НЕРАТО» в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения.

3.4.2 Самовольно проникать в служебные помещения ООО «МЦ «НЕРАТО».

3.4.3 Приносить в ООО «МЦ «НЕРАТО» легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легкобьющиеся предметы, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки, а также животных.

3.4.4 Пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.)

3.4.5 Передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, колясках и всех подобных средствах в помещении ООО «МЦ «НЕРАТО».

3.4.6 Осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и сотрудниками ООО «МЦ «НЕРАТО».

4.1 Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию или к администратору ООО «МЦ «НЕРАТО», в том числе в письменном виде (личное заявление (претензия), запись в книге жалоб и предложений ООО «МЦ «НЕРАТО», через обратную связь на официальном сайте ООО «МЦ «НЕРАТО»).

4.2 При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт). Содержание устного обращения заносится в Журнал приема 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 приема граждан. В остальных случаях делается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3 Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрено 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 которое 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 либо 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 в ООО «МЦ «НЕРАТО», рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом РФ.

4.8 Ответ на письменное обращение, поступившее в ООО «МЦ «НЕРАТО», направляется по электронному (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. 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 об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2 В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется его законному представителю.

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 основаниями, предусмотренным законодательством РФ.

6. График работы центра и ее должностных лиц.

6.1 График работы ООО «МЦ «НЕРАТО» и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего распорядка центра с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации. Режим работы ООО «МЦ «НЕРАТО» и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

6.2 Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются генеральным директором ООО «МЦ «НЕРАТО» в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения в ООО «МЦ «НЕРАТО».

6.3 График и режим работы утверждаются генеральным директором ООО «МЦ «НЕРАТО».

6.4 Прием населения (пациентов и их родственников, а также законных представителей) генеральным директором или главным врачом осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на информационном стенде для пациентов или на официальном сайте ООО «МЦ «НЕРАТО».

6.5 Посетители, нарушившие данные правила поведения несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.