

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО "ОНИКС"

_____ В.Н.Щемелев

"__" _____ 20__ г.

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ В

ООО «ОНИКС»

Настоящие Правила разработаны в соответствии с ФЗ РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» № 323-ФЗ от 21.11.2011г., законов «О защите прав потребителей», «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», Гражданским кодексом Российской Федерации и положением о пропускном режиме. Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в ООО «ОНИКС» (далее – Клиника) при получении медицинских и иных услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Клиники, а также работников Клиники. Соблюдение настоящих Правил является обязательным. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах Клиники, на сайте Клиники в сети «Интернет».

1. Основные понятия

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия: Медицинская услуга – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение. Медицинская помощь - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг. Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими, - услуги гражданам и организациям, выполняемые Клиникой в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи. Пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния. Посетителем Клиники признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Клиники. Лечащий врач – сотрудник Клиники, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения.

2. Порядок обращения пациентов в Клинику.

2.1 Лечение в Клинике осуществляется по предварительной записи.

2.2 При первичном обращении пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) . При первичном обращении с пациентом заключается договор на оказание медицинских услуг и 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, серия и номер паспорта. Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и должна храниться в регистратуре. Запрещается самовольный вынос медицинской карты из Клиники без согласования с руководством.

2.3 Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство, а также согласие на обработку персональных данных.

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

3. Права и обязанности пациентов и иных посетителей Клиники

Права и обязанности пациентов установлены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (далее 323-ФЗ).

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

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

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

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

3.1.4 Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

3.1.5 Перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя Клиники при согласии другого врача;

3.1.6 Обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;

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

3.1.8 отказ от медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

3.1.9 Обращение с жалобой к должностным лицам Клиники, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;

3.1.10 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;

3.1.11 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 и сопровождающие его посетители обязаны:

3.2.1 Соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, а также иных посетителей Клиники;

3.2.2 Бережно относиться к имуществу Клиники;

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

3.2.4 Уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание согласно законодательству РФ;

3.2.5 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; аллергических реакциях.

3.2.6 Выполнять медицинские предписания;

3.2.7 Согласовывать возможность нахождения в кабинете сопровождающего лица с лечащим врачом;

3.2.8 Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

3.2.9 Соблюдать санитарно-гигиенические нормы

3.2.10 Соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

3.3 Посетители Клиники не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей Клиники.

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 Клиника (её работники) вправе осуществлять (производить)

фото- и киносъемку, звуко- и видеозапись посетителей Клиники и использовать полученные материалы в качестве доказательства. Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители Клиники считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото- и киносъемки, звуко- и видеозаписи.

3.4 Всем лицам, находящимся на территории Клиники, запрещается:

3.4.1. Распивать спиртные напитки, входить в Клинику в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения.

3.4.2 Самовольно проникать в служебные помещения Клиники. Присутствовать при выполнении пациенту медицинских вмешательств без разрешения медицинского работника

3.4.3 Приносить в Клинику 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. Осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц.

3.4.6 Помещать на стендах объявления без разрешения администрации Клиники. Изымать документы из медицинских карт, со стендов, из информационных папок.

3.4.7 Разговаривать в кабинетах Клиники по мобильному телефону.

3.4.8 Осуществлять фото- и киносъемку, звуко- и видеозапись поликлиники и её сотрудников без письменного согласия Главного врача Клиники или сотрудника Клиники, съёмка (запись) которого осуществляется. В случае нарушения посетителем Клиники настоящего пункта Правил врач вправе приостановить прием пациента до момента устранения нарушения (прекращения фото-, киносъемки, звуко-, видеозаписи).

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой.

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»

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

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заноситься в карточку личного приема гражданина. 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 карточке

личного приема гражданина. 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, 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, заведующим отделением или иными должностными лицами организации 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. 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 основаниям, предусмотренным законодательными актами.

6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

6.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

6.2. Пациент (или его законный представитель) имеет право на основании письменного заявления получать медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов

7. График работы Клиники и ее должностных лиц.

7.1. График работы Клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка поликлиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Клиника работает ежедневно с 10-00 до 20-00.

7.3. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителем осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в на стенде рядом с регистратурой