

Правила внутреннего распорядка ООО «Клиника на Губернской»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка ООО «Клиника на Губернской» (далее Клиника) для пациентов (далее – Правила) 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. Основанием для разработки настоящих Правил являются Конституция РФ, Федеральный закон от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ (ред. от 13.07.2015 г.) «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», действующее гражданское законодательство, а также Устав учреждения.

1.3. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача Клиники, и иными локальными нормативными актами.

1.4. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и посетителей, 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 размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах, в информационных папках, а также на странице Клиники в сети Интернет.

1.6. При обращении в Клинику пациенты и посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами.

1.7. Правила внутреннего распорядка включают:

Порядок обращения пациентов в Клинику.

Порядок оказания медицинских услуг.

Права и обязанности пациента.

Правила поведения пациентов и посетителей на территории Клиники.

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

Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента.

Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (его представителем) и Клиникой.

Ответственность за нарушение Правил.

1.8. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (в справочном окне регистратуры, на информационных стендах), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешены в учреждении на видном месте.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В КЛИНИКУ

2.1. Запись на прием к врачам осуществляется при личном обращении в регистратуру с 8:00 до 20:00 час., в субботу с 9.00 до 16.00 час., либо по многоканальному телефону 28-35-45 в часы работы клиники.

2.2. Для оформления карты необходимы: документ, удостоверяющий личность, при обращении ребенка младше 15 лет - паспорт одного из родителей или опекунов и свидетельство о рождении ребенка (до 15 лет), либо оформленная соответствующим образом доверенность (если ребенка сопровождает не законный представитель).

Перед посещением врача в регистратуре учреждения 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), номер образовательного учреждения, которое посещает ребенок.

2.2. Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и хранится в регистратуре или архиве. Медицинская карта на руки пациенту не выдается и переносится в кабинет регистратором.

2.3. Пациент обслуживается в регистратуре в порядке живой очереди.

2.4. Время, отведенное на прием больного в амбулаторно-поликлиническом учреждении, определено действующими расчетными нормативами. Время ожидания приема - не более 20 минут от назначенного пациенту, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому больному, о чем пациенты, ожидающие приема, должны быть проинформированы персоналом амбулаторно-поликлинического учреждения.

Пациенту назначено конкретное время приёма, поэтому время ожидания приема сокращается до минимума, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому больному, о чем пациенты, ожидающие приема, предупреждаются персоналом поликлиники.

2.4. Приём населения ведётся по адресу: г. Тюмень, ул. Губернская, д.46.

2.5. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения генеральным директором, главным врачом пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле Клиники, а также на сайте:<http://klinikaguber@gmail.com>.

2.6. В день приема перед первичным посещением врача пациент обязан оформить амбулаторную карту в регистратуре с предъявлением документа, удостоверяющего личность. В случае опоздания или неявки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом регистратора удобным для него способом не менее чем за 24 часа. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут, врач имеет право отказать пациенту в приеме и предложить перенести время приема на ближайшую свободную дату, а на освободившееся время пригласить другого пациента.

2.7. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, регистратор предупреждает 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 удобную для пациента дату.

2.8. Пациенты, обратившиеся в регистратуру без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в расписании. При отсутствии данного условия регистратор может предложить прием на другой день.

2.9. Для оформления необходимых медицинских документов на плановый прием пациент является в регистратуру не менее чем за 10 минут до назначенного времени.

2.10. При оформлении медицинской карты пациент заполняет в бланке информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство паспортную часть.

2.11. Пациент ожидает время приема в холле Клиники. В кабинет проходит только по приглашению медицинской сестры или врача.

2.12. 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 приема на время задержки у своего лечащего врача.

3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

3.1. Пациент сообщает лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий; информирует о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях и противопоказаниях к конкретным видам вмешательства.

3.2. Пациентам, имеющим соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертония, сахарный диабет, и др.) необходимо иметь при себе медикаменты, рекомендованные соответствующим лечащим врачом для профилактики и купирования эпизодов обострения основного заболевания.

3.3. После разъяснения врача пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи. (Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации").

3.4. Пациент обязан ознакомиться с рекомендованным планом лечения и при согласии с ним добросовестно его соблюдать.

3.5. При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения пациент немедленно информирует об этом лечащего врача.

3.6. Пациент не вправе вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.

3.7. Перед плановым приемом врача пациентам запрещается употреблять в пищу продукты со специфическим запахом, курить, пользоваться парфюмерной продукцией с интенсивным ароматом.

3.9. В случае необходимости пациент может быть направлен в другое медицинское учреждение для проведения специальных исследований, процедур или операций.

3.10. При невозможности проведения диагностических и лечебных манипуляций, в силу особенностей психосоматического состояния ребенка, врач вправе отказаться от наблюдения и лечения данного пациента и направить его в другие медицинские организации для альтернативных методов лечения (необходимость лечения под седацией, общей анестезией и т.д.).

3.11. Лечащий врач имеет право отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях несоблюдения пациентом настоящих Правил, а также, если это лечение не соответствует требованиям стандартов и технологий, может вызвать нежелательные последствия или в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого пациентом вмешательства.

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ В КЛИНИКЕ

4.1. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- проносить в 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 медицинского учреждения без разрешения администрации Клиники;
- курить на крыльце, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях Клиники;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверьми;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещений Клиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Поликлиники в верхней одежде и грязной обуви;
- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Клиники;
- пользоваться без разрешения служебным телефоном;
- приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;
- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении. В случае выявления указанных лиц они удаляются из помещений Клиники сотрудниками правоохранительных органов;
- посещать Клинику с домашними животными;
- производить подзарядку мобильных устройств от электрических сетей Клиники;
- выражаться нецензурно, вести себя некорректно по отношению к посетителям и работникам Клиники, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием. Все претензии излагаются пациентами в письменной форме и предоставляются дежурному администратору, заведующему отделением или заместителю главного врача по медицинской части либо на личном приеме у представителей администрации;
- пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;
- портить мебель и предметы интерьера, а также иное имущество Клиники.

4.2. Пациенты и посетители на территории и в помещениях Клиники обязаны:

- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Клинике;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Клиники; соблюдать установленный порядок деятельности Клиники и нормы поведения в общественных местах;

- посещать подразделения Клиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (сбор бытовых отходов производить в специально отведённое место; бахилы, салфетки после манипуляций сбрасывать в специальную ёмкость);
- при входе в Клинику надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Клиники.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

5.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право обратиться к дежурному администратору, главному врачу или генеральному директору.

5.2. При устном обращении, ответ на обращение заинтересованного лица даётся в устной форме в ходе личного приема. В случае письменного обращения дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, в сроки, установленные законодательством РФ. (Федеральный закон от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации").

5.3. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (полностью), адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.4. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном действующим законодательством.

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

6. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРОАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ И БОЛЬНИЧНЫХ ЛИСТОВ.

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

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность пациента, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (форма 095-у - для учащихся).

Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом (больничный лист оформляется в день обращения пациента и в день закрытия больничного листа).

6.3. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законом порядке.

6.4. Полученные пациентом (его законным представителем) листки нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца.

6.5. Пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья и получать консультации по ней у других специалистов.

6.6. По просьбе пациента (его законного представителя) и на основании его письменного заявления, ему может быть выдана заверенная копия медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

7. ИНФОРМАЦИЯ О ПОРЯДКЕ ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

7.1. Медицинские услуги населению предоставляются Клиникой в виде профилактической и лечебно-диагностической помощи.

7.2. Медицинские услуги населению осуществляются в рамках договоров с гражданами на оказание медицинских услуг.

7.3. Предоставление медицинских услуг населению осуществляется на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности.

7.4. Учреждение здравоохранения оказывает платные услуги согласно Перечню, утвержденному главным врачом Клиники.

7.5. Отношения между Клиникой и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ

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

8.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники Клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

8.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам поликлиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории учреждения, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Клиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.