УТВЕРЖДАЮ
Директор
(наименование должности лица,
ООО КЭМ «МД Клиник»
уполномоченного утвердить документ)

Утверждено приказом
от 20.12.2020 г.

М.М.Дальсаева
подпись расшифровка подписи

« 20 » декабря 20 20 г.

ПРАВИЛА

внутреннего распорядка для пациентов

ООО КЭМ «МД Клиник»

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», "О защите прав потребителей", иными нормативными актами (далее – Правила) ООО КЭМ «МД Клиник» (далее – клиника) – это регламент, определяющий порядок обращения пациента в клинику, права и обязанности пациента, правила поведения в клинке осуществление выдачи больничных листов, справок, выписок из медицинской документации и распространяющий свое действие на всех пациентов, обращающихся за медицинской помощью. Настоящие Правила обязательны для персонала и 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.

2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

– Общие положения;

– Порядок обращения пациента;

– Права и обязанности пациента;

– Порядок разрешения конфликтных ситуаций между клиникой и пациентом;

– Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

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

3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в клинике.

4. С правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно.

5. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законными представителя несовершеннолетних посетителей являются их родители.

ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

1. В клинике оказывается амбулаторная медицинская помощь.

2. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал клиники направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.

3. В случае обращения пациентов в клинику, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате

противоправных действий, клиника передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

4. В случае обращения в клинику пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациент направляется в инфекционное медицинское учреждение.

5. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру клиники, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу и при необходимости вызов врача на дом.

6. Режим работы клиники – с понедельника по субботу с 10.00 до 19.00 часов, в воскресенье с 10.00 до 16.00 часов.

7. Прием пациентов врачами клиники проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.

8. Предварительная запись пациента на прием к врачу клиники осуществляется посредством: личного обращения в регистратуру; звонка по телефону регистратуры +7 (928) 940 04 04

9. При входе в клинику пациенту рекомендуется одеть бахилы.

10. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года.

11. При обращении пациента в клинику заводится медицинская карта, для оформления которой пациент сообщает свои паспортные данные.

12. Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика его работы и желания пациента.

13. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, регистратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.

14. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить клинику по телефону в возможно короткие сроки.

15. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

16. Клиника осуществляет обработку персональных данных пациента и обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

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

- Уважительное и гуманное отношение со стороны работников клиники и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
- Перевод к другому лечащему врачу;
- Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- Обращение с жалобой к должностным лицам клиники, а также в контролирующие и /или надзирающие органы или в суд;

- Сохранение работниками клиники 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;

2. Пациент обязан:

- Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- Своевременно обращаться за медицинской помощью;
- Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;
- Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления;
- Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;
- Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов;
- Бережно относиться к имуществу клиники.

3. Пациент обязан соблюдать настоящие правила (ст.27 п.3 федерального закона №323-ФЗ).

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В КЛИНИКЕ

1. Категорически запрещается:

- курение на крыльце, а также в любых помещениях клиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- разговаривать по мобильному телефону;
- грубить персоналу клиники или иным лицам, находящимся в клинике либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
- при некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев);
- нахождение сопровождающих кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

2. В помещениях клиники необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся в фойе клиники. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!

3. Необходимо соблюдать правила личной гигиены.

4. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

5. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры клиники.

6. Персонал клиники имеет право удалить пациента из клиники в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ КЛИНИКОЙ И ПАЦИЕНТОМ

1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая подается через регистратуру и передается на рассмотрение заместителю главного врача по медицинской работе. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений либо направлена на сайт клиники в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 10 дней с момента её получения клиникой. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время. На претензию (жалобу), размещенную на сайте клиники, ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

3. Не получив ответа на претензию (жалобу) в десятидневный срок либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие (надзирающие) органы либо в суд.

ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами клиники. 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.

2. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством

ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности, порядок выдачи которого утвержден приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 29.06.2011 г. № 624 н.

3. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты.