

Правила внутреннего распорядка для пациентов в ООО «Клиника эстетической медицины»

1. Общие положения

- 1.1. Правила внутреннего распорядка (далее - Правила) для пациентов, клиники являются организационно - правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента, его законного представителя, а также иных граждан во время нахождения в медицинской организации, и иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его законным представителем) посетителем и медицинской организацией.
- 1.2. Правила определяют нормы поведения пациентов в ООО «Клиника эстетической медицины» при получении медицинских услуг с целью реализации прав пациентов, создания благоприятных условий для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения, повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдение санитарно-эпидемиологических правил, соблюдение врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечение личной безопасности работников и пациентов.
- 1.3. Настоящие правила разработаны в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.11.2010г. №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», с Федеральным законом от 27.07.2006г № 152-ФЗ «О персональных данных», с Федеральным законом от 23.02.2013г № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», с законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», с Постановлением правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».
- 1.4. Настоящие правила включают:
 - правила нахождения в клинике;
 - порядок обращения за медицинской помощью;
 - права и обязанности пациента;
 - что запрещено на территории медицинской организации;
 - порядок разрешения конфликтных ситуаций;
 - порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- 1.5. Настоящие правила размещены на официальном сайте клиники.

2. Правила нахождения в клинике

2.1. Все лица, находящиеся в клинике обязаны:

- соблюдать настоящие Правила, а также правила поведения в общественных местах;
- соблюдать чистоту и порядок, тишину и покой;
- бережно относиться к имуществу клиники;
- соблюдать противоэпидемический режим клиники;
- соблюдать интересы (права) лиц работающих и (или) находящихся в клинике.

2.2. В помещениях клиники разрешается находиться без верхней одежды (верхняя одежда сдается в гардероб), в бахилах или сменной обуви.

3. Порядок обращения пациентов за медицинской помощью.

3.1. Клиника оказывает медицинскую помощь согласно выданной лицензии на медицинскую деятельность.

3.2. Для получения медицинской помощи пациент должен обратиться к администратору лично, записаться онлайн на официальном сайте клиники или по телефону. При необходимости, врач, осуществляющий прием пациента, может его записать на прием самостоятельно.

3.3. Администратор клиники при первичном обращении на пациента заводит Медицинскую карту пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (далее - Медицинская карта), в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), по данным регистрации (прописка) на основании документов удостоверяющих личность (паспорт) серия и номер паспорта, серия и номер страхового полиса, адрес фактического проживания, контактный телефон и иная информация.

3.4. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании представленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

3.5. Медицинская карта пациента (учетная форма № 043\у) получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях является основным учетным медицинским документом медицинской организации, оказывающей медицинскую помощь в амбулаторных условиях взрослому населению.

3.6. В соответствии с Инструкцией по заполнению учетной формы № 043\у-04 «Медицинская карта стоматологического больного», утвержденной Приказом Министерства Здравоохранения СССР от 04 октября 1980 года № 1030 «Об утверждении форм первичной медицинской документации учреждений здравоохранения».

Медицинская карта пациента является собственностью клиники!

3.7. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет администратором или врачом (медицинской сестрой). Самовольный вынос медицинской карты из клиники запрещен.

3.8. Информацию о времени приема врачей специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, на процедуры, о времени и месте приема населения руководителем и его заместителями, пациент может получить у дежурного администратора в устной форме и наглядно на официальном сайте клиники.

3.9. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств скорой медицинской помощи.

3.10. Лечащий врач может отказаться, по согласованию с соответствующим должностным лицом, от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или настоящих правил внутреннего распорядка.

4. Права и обязанности пациентов.

4.1. Пациент имеет право:

- на выбор медицинской организации и выбор лечащего врача (с учетом согласия врача). Перевод к другому врачу при согласовании с руководителем организации при наличии необходимых условий;
- на соблюдение этических и моральных норм, а также уважительного и гуманного отношения со стороны медицинских работников и иных работников клиники;
- на получение информации о врачах, уровне их образования и квалификации, участвующих в оказании медицинской помощи;
- на получение медицинской помощи в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- на получение консультаций врачей-специалистов;
- на облегчение боли во время получения процедуры, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, утвержденными и доступными методами и лекарственными препаратами;
- на получение информации о своих правах и обязанностях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ним риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи, а также выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- на сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте обращения пациента за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений полученных при обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- на получение платных медицинских услуг в соответствии с действующим Положением об оказании платных медицинских услуг.

4.2. Пациент обязан:

- заботиться о сохранении своего здоровья;
- соблюдать режим лечения и правила поведения пациента в клинике (настоящие правила внутреннего распорядка), а также своевременно обращаться за медицинской помощью, соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом, соблюдать нормы личной гигиены;
- соблюдать внутренний распорядок работы медицинского центра, а также правила поведения в общественных местах;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим сотрудникам медицинского учреждения, проявлять доброжелательность и вежливое отношение ко всем лицам, находящимся в клинике;

- 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;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- исполнять требования пожарной безопасности, при обнаружении источников, угрожающих общественной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- бережно относиться к имуществу клиники и других пациентов, не оставлять без присмотра свои вещи.

5. На территории клиники запрещено:

- 5.1. Находиться в служебных помещениях клиники без разрешения.
- 5.2. Изымать медицинские карты, какие либо документы из медицинских карт, информационных стендов.
- 5.3. Посещать клинику с домашними животными.
- 5.4. Курить в помещениях клиники.
- 5.5. Размещать на стендах объявления без разрешения администрации клиники.
- 5.6. Приносить в клинику и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества; крупногабаритные предметы, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у пациента, его законного представителя или посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих.
- 5.7. Заходить в здание и служебные помещения клиники лицам с агрессивным поведением, в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения. В случае выявления указанных лиц вызываются сотрудники правоохранительных органов.
- 5.8. Аудио\видеосъемка без разрешения администрации клиники.

6. Порядок разрешения конфликтов.

- 6.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право устно или в письменном виде обратиться в администрацию клиники согласно графику приема граждан.
- 6.2. На личном приеме пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность (законный представитель помимо документа, удостоверяющего его личность, предоставляет документ, подтверждающий полномочия в отношении представляемого лица). Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 6.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке, установленном действующим законодательством.
- 6.4. Жалоба или обращение подается в письменном виде с предъявлением документа удостоверяющего личность заявителя. В письменном обращении в обязательном порядке заявитель должен указать: наименование медицинской организации, в которое направляет

письменное обращение, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность, а также свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, изложить суть предложения, заявления или жалобы, поставить личную подпись и дату.

6.5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов, пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

6.6. Письменное обращение, поступившее в администрацию клиники, рассматривается в течении 30 дней со дня его регистрации.

6.7. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию клиники направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6.8. Администрацией клиники подлежат рассмотрению все жалобы и обращения граждан, за исключением анонимных.

6.9. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию медицинского центра, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.10. Замечания, предложения, отзывы о работе клиники можно записать в Книге отзывов и предложений, который находится у администратора. Данные заявления и предложения разбираются администрацией клиники в обязательном порядке.

7. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента.

7.1. Сведения о состоянии здоровья предоставляются пациенту лично.

7.2. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания, информация должна сообщаться в деликатной форме, одному из близких родственников (родителям, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, дедушкам, бабушкам), если пациент не определил лицо, которому должна быть передана такая информация.

7.3. Предоставление вышеуказанных сведений и иной информации, составляющей врачебную тайну, допускается без согласия гражданина или его законного представителя строго в предусмотренных действующим законодательством случаях (ст.13 ФЗ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»).

7.4. Сведения о состоянии здоровья пациента другим родственникам предоставляются только с письменного разрешения законных представителей или пациентов.

8. Ответственность.

8.1. Нарушение настоящих Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемиологического режимов, санитарно-гигиенических норм и противопожарной безопасности влечет за собой ответственность, установленную действующим законодательством РФ.