



УТВЕРЖДАЮ

Главный врач

ООО «Городская лечебно-
диагностическая поликлиника
«САНА»

Е.В. Новицкая Новицкая Е.В.

«01» ноября 2019 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, вопросы, возникающие между участниками правоотношений- пациентом(его представителем) и ООО «Городская лечебно-диагностическая поликлиника «САНА»(далее-Организация).

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Организацию, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества по согласованному плану оказания медицинских услуг.

1.3. Внутренний распорядок определяется нормативно-правовыми актами государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями Главного врача Организации и иными локальными нормативными актами.

1.4 Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Организацию;
- порядок оказания медицинской помощи пациенту;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок разрешения конфликтов между пациентом и Организацией; -----
- график работы Организации

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов находятся в доступном для пациентов месте и размещаются на информационном стенде. Правила также размещаются на официальном сайте Организации: www.mrt-sana.com

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ОРГАНИЗАЦИЮ.

- 2.1. Организация оказывает медицинские услуги на платной основе , в том числе по полисам добровольного медицинского страхования страховых компаний, с которыми Организация заключила соответствующие договоры.
- 2.2. Медицинская помощь населению оказывается по обращению граждан в соответствии с графиком работы Организации. Предварительная запись осуществляется при обращении пациента по телефонам Организации или посредством записи на сайте Организации. Вопрос о необходимости экстренного приема пациента решается Главным врачом Организации.
- 2.3. При записи на прием к врачу или специалисту пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество, а также контактный телефон.
- 2.4. При невозможности посетить врача или специалиста в назначенное время Пациент обязан отменить свой визит или перенести запись , сообщив об этом администратору Организации по телефону.
- 2.5. Пациент должен явиться на прием в соответствии со временем предварительной записи. При опоздании пациента более, чем на 15 (пятнадцать) минут, врач или администратор вправе изменить очередность приема и назначить новое время приема опоздавшего пациента в соответствии со сложившейся записью пациентов.
- 2.6. При возникновении форс-мажорных обстоятельств и/или по возникшим объективным причинам, Организация оставляет за собой право переноса сроков приема пациента , о чем обязуется уведомить пациента.
- 2.7. При первичном или повторном обращении пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт). При первичном обращении на пациента заводится Медицинская карта пациента , получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (далее-Медицинская карта) установленного образца, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество(полностью), пол, дата рождения (число,месяц,год), адрес регистрации на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, дополнительные необходимые сведения (номер телефона). Медицинская карта пациента ,получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях является собственностью Организации и хранится в регистратуре в соответствии с действующим Законодательством. Медицинская карта на руки пациенту не выдается , а получается лично лечащим врачом от администратора или медицинского работника Организации. Не разрешается самовольный вынос Медицинской карты из Организации без согласования с ее Главным врачом. В случае необходимости, по заявлению пациента и по согласованию с Главным врачом выдается ксерокопия Медицинской карты , заверенная печатью Организации и подписью Главного врача.
- 2.8. В соответствии с требованиями статьи 9 федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006г. № 152-ФЗ пациент дает письменное согласие на обработку его персональных данных сотрудниками Организации в установленной форме.

2.9. В соответствии с Законодательством РФ с пациентом заключается Договор о предоставлении платных медицинских услуг, определяющий организационно-правовые взаимоотношения между пациентом и Организацией.

2.10. Оплата услуг Организации производится согласно утвержденному Прейскуранту цен на оказание платных медицинских услуг на момент заключения договора о предоставлении платных медицинских услуг наличным либо безналичным путями

2.11. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг потребуются предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни пациента при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы в соответствии с законодательством РФ.

2.12. Предоставление платных медицинских услуг по полисам добровольного медицинского страхования осуществляется Организацией при заключении договоров с соответствующими страховыми организациями и в полном соответствии с Гражданским кодексом РФ и Законом РФ «Об организации страхового дела в Российской Федерации», а также – с условиями договоров страховых организаций.

3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ПАЦИЕНТУ

3.1. При обращении за медицинской помощью пациент заключает Договор на оказание платных медицинских услуг с Организацией, дает свое письменное добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством.

3.2. Пациент при обращении за медицинской помощью и ее получении имеет право на : - уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве , должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;-обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемиологическим требованиям;-облегчение боли, связанной с заболеванием и(или) медицинским вмешательством, доступными силами и средствами;-выбор лечащего врача или перевод к другому лечащему врачу при наличии такой возможности у Организации и с разрешения Главного врача Организации;-обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и назначений специалистов;-добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;-отказ от окончания (прекращения) медицинской помощи , за исключением случаев, предусмотренных

законодательными актами;-обращение с жалобой к должностным лицам Организации, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;-сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянием 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.

3.3. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент обязан:-соблюдать режим работы Организации;-соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов;-правила поведения в общественных местах;-соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно доложить об этом дежурному персоналу;-соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях ;-соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в сменной обуви или бахилах, в верхней одежде в кабинеты не входить);-соблюдать установленный в Организации регламент работы, выполнять предписания лечащего врача и требования медицинского персонала , приходить на прием к специалистам с соответствующей предварительной подготовкой, если этого требует соответствующее медицинское вмешательство, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;-уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;-оформлять в установленном порядке свой отказ от медицинского вмешательства или его прекращение ;-предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь , известную пациенту достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных и медицинских средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;-бережно относиться к имуществу Организации , при причинении ущерба имуществу Организации виновное лицо обязано по требованию Организации возместить либо стоимость ремонта поврежденного имущества (включая стоимость запасных частей), либо стоимость поврежденного имущества с учетом амортизационного износа;-передвигаться по помещениям Организации в сопровождении администратора или медицинского персонала, вход в служебные и технические помещения Организации запрещен, категорически запрещается включать и(или) регулировать любое инженерно-техническое оборудование;-следить за сохранностью своих личных вещей, не оставлять их без присмотра ,за исключением случаев, когда имущество (личные вещи) сданы на хранение в гардероб Организации.

4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

4.1. При получении медицинской помощи пациент имеет право на получение полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана эта информация .

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

4.3. Информация о состоянии здоровья пациента может быть передана членам его семьи с письменного согласия пациента об этом с назначением лица, которому должна быть передана такая информация.

4.4. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение- супругу(супруге), а при его (ее) отсутствии-близким родственникам.

4.5. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

4.6. Порядок выдачи выписок и заключений из медицинской документации пациента определяется и утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации. Выписки и заключения из медицинской документации выдаются лечащим врачом Организации.

4.7. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И ОРГАНИЗАЦИЕЙ

5.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Организации в письменном или устном виде.

5.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений 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 дано устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество 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. В случае необходимости подтверждения своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

5.4. В случае если в обращении граждан содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица Организации, то гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.5 Все письменные обращения граждан, поступившие администрации Организации, рассматриваются в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня, следующего за днем их получения и регистрации.

5.6 Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Организации, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.7 Прием пациентов Главным врачом или его заместителем осуществляется в установленные часы приема. С информацией о часах приема можно ознакомиться на стенде информации, официальном сайте Организации, а также узнать у администратора.

5.8. Книга жалоб и предложений находится у администратора.

5.9. Отношения между Организацией и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентированы действующим законодательством РФ.

5.10 Посетители Организации, нарушившие данные Правила внутреннего распорядка, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6. ГРАФИК РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ

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

6.2. Режим работы Организации 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.

6.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются Главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала Организации. График и режим работы устанавливается Главным врачом ежемесячно.

6.4. Прием граждан (пациентов (их законных представителей) и(или) их доверенных лиц) Главным врачом Организации осуществляется в установленные часы приема. С информацией о часах приема можно ознакомиться на стенде информации ,официальном сайте Организации, а также - у администратора Организации.

Документ составлен на основании законодательства Российской Федерации, в том числе : с
Законом Российской Федерации «Об основах охраны здоровья граждан» № 323-ФЗ от 21.11.2011г.;Гражданского кодекса Российской Федерации; Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992г.; Постановления Правительства Российской Федерации «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» №1006 от 04.10.2012г.