

Правила внутреннего распорядка

ООО «Профессорская клиника»

ОГРН 1036900035545

Лицензия ЛО-69-01-000554

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. 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 «Профессорская клиника» (далее Клиника) – это регламент, определяющий порядок обращения пациента в клинику, права и обязанности пациента, правила поведения в Клинике, 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.

1.2. 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.

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в Медицинском центре.

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

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

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

2.1. В Клинике оказывается амбулаторная медицинская помощь.

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

2.3. 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.

2.4. 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.

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

Режим работы Клиники - с понедельника по пятницу с 11.00 до 20.00 часов, суббота с 11.00 до 15.00 часов.

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

2.7. Предварительная запись пациента на прием к врачу Клиники осуществляется посредством:

- личного обращения в регистратуру;
- звонка по телефону в регистратуру.

2.8. При входе в Клинику пациенту рекомендуется одеть бахилы или переобуться в сменную обувь.

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

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

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

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

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

2.14 Пациент дает письменное согласие на обработку персональных данных.

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

2.16 До заключения договора Клиника в письменной форме уведомляет потребителя (заказчика) о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) медработника (в том числе назначенного режима лечения) могут снизить качество оказываемой услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

2.17. Врач от имени Клиники заключает с пациентом письменный договор на оказание услуг по форме, утвержденной в Клинике

2.18. При заключении договора врач действует в качестве представителя Клиники. Для заключения договора пациент сообщает свои персональные данные: Ф.И.О., возраст, адрес места жительства и контактный телефон.

2.19 Пациент должен ознакомиться и подписать «Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство»

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. Пациент имеет право:

3.1.1. Получить всю информацию о предоставляемых услугах до начала проведения лечебно-диагностических мероприятий;

3.1.2. Выбрать лечащего врача из штата учреждения, оказывающего необходимый вид услуги;

3.1.3. Поменять лечащего врача в процессе лечебно-диагностических мероприятий;

3.1.4. Получить заключение с указанием результатов проведенных исследований и лечебных мероприятий, а также необходимые рекомендации;

3.1.5. Отказаться от исполнения Договора оказания платных услуг при условии оплаты Исполнителю понесенных им расходов.

3.1.6. Исполнитель и Пациент обладает всеми иными правами и обязанностями, предусмотренными действующим законодательством Российской Федерации.

3.1.7. Обращение с жалобой к должностным лицам Клиники, а также в контролирующие и /или надзирающие органы или в суд;

3.1.8. 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;

3.2. Пациент обязан:

- 3.2.1. Оплатить оказываемые медицинские услуги на условиях и порядке, предусмотренных Договором оказания платных медицинских услуг;
 - 3.2.2. Проинформировать врача до оказания медицинской услуги о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях;
 - 3.2.3. Ознакомиться и подписать «Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство»
 - 3.2.4. Выполнить все медицинские рекомендации и назначения врача в полном объеме;
 - 3.2.5. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
 - 3.2.6 Своевременно обращаться за медицинской помощью;
 - 3.2.7 Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;
 - 3.2.8. 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.
- 3.2.9. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;
 - 3.2.10. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
 - 3.2.11. Соблюдать правила внутреннего распорядка пациентами клиники;
 - 3.2.12. Бережно относиться к имуществу Клиники.
 - 3.2.13. Пациент обязан соблюдать настоящие правила (ст.27 п.3 федерального закона №323-ФЗ).

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В КЛИНИКЕ

4.1.В соответствии с Приказом ООО «Профессорская клиника» от 26.12.2015г. и ФЗ №15 от 20.02.2013г.

Категорически запрещается:

- курение на крыльце, а также в любых помещениях Клиники;

4.2. 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 холле Клиники.

4.3. Соблюдать правила личной гигиены.

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

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ МЕДИЦИНСКИМ ЦЕНТРОМ И ПАЦИЕНТОМ

5.1. 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 лечебной 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.

5.2. 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.

5.3. 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.

6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики 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.

6.2. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

6.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством

7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ БОЛЬНИЧНЫХ ЛИСТОВ, СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

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

7.2. 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, в редакции от 24.01.2012 г и изменениями от 17.04.2013г.

7.3. Для оформления больничного листа пациент обязан предоставить Клинике свой паспорт, а также точные данные о месте его работы. Больничный лист оформляется в день обращения пациента.

7.4. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления пациента ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.