

Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Медицина Тольятти»

1. Общие положения

1.1 Правила внутреннего распорядка ООО «Медицина Тольятти» для пациентов (далее Правил)

– это организационно – правовой документ, регламентирующий в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациента в ООО «Медицина Тольятти», а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и медицинской организацией.

Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в клинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между организацией и пациентом;
- график работы клиники.

1.2 Внутренний распорядок определяется нормативными актами государственных органов, настоящими Правилами, приказами директора ООО «Медицина Тольятти», распоряжениями главного врача, иными локальными нормативными актами.

1.3 Настоящими правилами обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в медицинскую организацию, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создание наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения.

1.4 В лечебно – диагностических помещениях ООО «Медицина Тольятти» запрещается:

- находится в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил)
- вести громкие разговоры, шуметь;
- курить в зданиях и помещениях;
- распивать спиртные напитки, употреблять наркотические и токсические средства (за исключением медикаментозного лечения);
- появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения (исключение – необходимость экстренной и неотложной медицинской помощи);
- проносить легковоспламеняющиеся и горючие жидкости;
- пользоваться служебными телефонами и бытовыми водонагревающими приборами без разрешения медицинского персонала.

1.5. При обращении за медицинской помощью в ООО «Медицина Тольятти» пациент обязан:

- соблюдать режим работы и внутренний распорядок лечебно-диагностического подразделения, тишину, чистоту и порядок;
- исполнять требования пожарной безопасности, санитарно-противоэпидемиологический режим, установленный в организации;
- выполнять требования и предписание лечащего врача;
- соблюдать рекомендуемые врачом диету и режим физической активности;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской услуги;

- оформлять в установленном порядке добровольное информирование согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства и/или получении информации о состоянии здоровья, результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе. В том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания;
- уважительно относится к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- при нахождении на лечении в режиме дневного стационара предупреждать палатную медсестру при выходе из палаты и отделения;
- бережно относится к имуществу клиники и других пациентов;

при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить об этом медицинскому персоналу.

1.6 В порядке, предусмотренном действующим законодательством, застрахованным пациентам на время заболевания выдается листок временной нетрудоспособности. Другим категориям граждан выдаются надлежаще оформленные справки установленной формы. При нарушении режима лечения со стороны пациента, договор о лечении может быть расторгнут и в листке нетрудоспособности делается пометка о нарушении режима.

Нарушением считается:

- А) Несоблюдение правил нахождения на лечении в амбулаторных условия
- Б) Неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру без уважительной причины;
- В) Несоблюдение требований и рекомендаций врача по диагностике и лечению;
- Г) Прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- Д) Самовольное прекращение лечения (без медицинских показаний).

2. Особенности внутреннего распорядка ООО «Медицина Тольятти» при амбулаторном лечении (обследовании)

2.1 В амбулаторное – поликлиническом подразделении пациентам оказывается специализированная медицинская помощь в учреждении или на дому, как по предварительной записи, так и при непосредственном обращении пациентов. Без предварительной записи оказываются следующие услуги: лабораторная диагностика (в соответствии с графиком и перечнем выполняемых услуг по дням недели), консультация специалистов (при необходимости неотложных и экстренных вмешательств).

2.2 Предварительная запись на прием к врачу может осуществляться при непосредственном обращении пациента в регистратуру, по телефону и через раздел «запись к врачу» с сайта www.walchenmed.ru

2.3 При необходимости получения помощи пациент обращается в регистратуру для регистрации на прием к врачу. При первичном обращении в регистратуре оформляется договор на оказание медицинских услуг и заводится медицинская карта амбулаторного больного. Медицинская карта пациента является собственностью клиники и хранится в регистратуре. Не допускается самовольный вынос медицинской карты из клиники без разрешения. После окончания лечения карта оформляется и сдается на хранение в медицинский архив подразделения.

2.4 Информацию о времени приема врачей всех специальностей, порядке предварительной записи на прием к врачам, пациент может получить в регистратуре в устной форме, и/или на информационных стендах, расположенных в холле ООО «Медицина Тольятти» и на официальном сайте клиники. При получении письменного согласия пациента осуществляется рассылка SMS – напоминание о записи на прием к специалисту (исследование).

2.5 Опозданием на прием специалиста по предварительной записи считается время – 10 минут. В случае если время опоздания превышает 10 минут, пациенту предоставляется возможность ожидания приема в ближайшее свободное время или записи на другое, удобное для пациента время в соответствии с расписанием работы клиники.

2.6 Допустимое время ожидания приема специалистов и проведения диагностических исследований – не более 20 минут (при исключении опоздания пациента на прием). В случаях необходимости оказания медицинской помощи по экстренным показаниям помощь оказывается незамедлительно.

2.7 Направление на лабораторную диагностику могут быть оформлены в регистратуре по запросу пациента, за исключением исследований, требующих предварительного осмотра врача (перечень исследований представлен в регистратуре)

2.8 Результаты лабораторных/инструментальных исследований, выписки их медицинской документации предоставляются пациенту в регистратуре при предъявлении удостоверения личности или письменной доверенности от пациента в случае получения документов доверенным лицом.

2.9 Режим работы клиники ООО «Медицина Тольятти»:

Понедельник – пятница с 08:00 до 20:00

Суббота с 08:00 до 17:00

Воскресение – с 09:00 до 18:00

3. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

3.1 Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состояние его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляет врачебную тайну.

3.2 С письменного согласия гражданина или его законного представителя допускается разглашение сведений составляющих врачебную тайну, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения пациента и в иных целях.

3.3 Пациент клиники имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в клинике информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ним риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

3.4 Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту только лечащим врачом, принимающим непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших возраста 15 лет (больных наркоманией – до 16 лет), и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется и законным представителям.

3.5 Информация о состоянии здоровья не может быть представлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и/или не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

3.6 Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающие состояние его здоровья.

3.7 Пациент либо его представитель имеет право на основании письменного заявления получить отражающее состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

4. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

4.1 При наличии у пациента претензий или замечаний к обслуживанию в клинике он может обратиться с устной или письменной претензией (заявлением, жалобой), в том числе оставить жалобу или предложение в книге жалоб и предложений.

4.2 При следующих конфликтных ситуациях пациент или его представитель может обратиться с жалобой непосредственно к руководителю или иному должностному лицу клиники:

- оказание пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических мероприятий);
- нарушения в работе клиники, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнение после медицинских манипуляций);
- преждевременное прекращение лечения, приведшее к ухудшению состояния больного; нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.

4.3 Жалобы подаются в письменном или электронном виде и должна содержать конкретную информацию, вопросы, четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учебы), номера телефона. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены. Ответ пациенту на жалобу предоставляются в сроки, установленные законодательством.

В спорных случаях пациент имеет право обращаться в государственные органы или суд в порядке, установленном законодательством.

5 Ответственность

5.1 Нарушение правил внутреннего распорядка клиники, лечебно – охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно- гигиенических норм влечет ответственность, установленную действующим законодательством.

5.2 Нарушением пациентов режима и правил внутреннего распорядка клиники может повлечь отказ в предоставлении медицинской помощи, в том числе в связи с объективной невозможностью обеспечить ее безопасность и/или качество конечного результата, а так же при возникновении медицинских противопоказаний. Нарушением считается:

А) грубое или неуважительное отношение к персоналу и другим пациентам клиники;

Б) не явка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру по неуважительной причине;

В) несоблюдение требований и рекомендаций врача

Г) прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению

Д) одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача;

Е) отказ от направления или несвоевременная явка на В.К