

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ

Настоящие правила определяют внутренний распорядок в ООО «Дельта Мед», права и обязанности пациентов. Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011г. № 323 ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», Постановлением главного санитарного врача РФ от 18 мая 2010 года № 58 Об утверждении Сан-ПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность», Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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, поведение посетителя в медицинском центре, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и медицинским центром.

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение или его структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают: права и обязанности пациента; порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом; порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента; график работы медицинского центра и ее должностных лиц; ответственность за нарушение настоящих Правил.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте, информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в учреждении на видном месте.

2. Права и обязанности граждан: Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

2.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент 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 противоэпидемическим требованиям; облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами; перевод к другому врачу педиатру-участковому с разрешения руководителя учреждения здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии врача педиатра-участкового; обжалование

поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения; добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами; отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами; обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд; сохранение медицинскими работниками 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.

2.2. Пациент обязан: соблюдать режим работы учреждения; соблюдать правила внутреннего распорядка медицинского центра для пациентов; правила поведения в общественных местах; соблюдать требования пожарной безопасности; соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим; соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача; сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи; оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение; представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам; бережно относиться к имуществу учреждения; при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу; уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ; соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

2.3. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников медицинского центра, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается: проносить в здание и служебные помещения медицинского центра огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих; приходить с животными; приходить в грязной и издающей неприятные запахи одежде (спецодежде), находиться в помещениях медицинского центра в верхней одежде, грязной обуви; иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки,

чемоданы, корзины и т.п.); находиться в служебных помещениях медицинского центра без разрешения; потреблять пищу в коридорах, холле и других помещениях; курить и распивать спиртные напитки в здании поликлиники, в т.ч. на крыльце; посещать медицинский центр лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям (в случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений медицинского центра сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов); играть в азартные игры в помещениях и на территории медицинского центра; громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями; оставлять малолетних детей без присмотра (в т.ч. на пеленальном столике); выносить из помещения медицинского центра документы, полученные для ознакомления; выносить медицинскую карту пациента из поликлиники без согласования с руководством медицинского центра; изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов; выносить имущество и оборудование; размещать в помещениях и на территории медицинского центра объявления без разрешения администрации; производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации; выполнять в помещениях функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях медицинского центра в иных коммерческих целях; парковать автомобили у главного входа в медицинский центр, преграждать проезд санитарного транспорта к зданию медицинского центра; размещать на путях эвакуации детские коляски; оставлять личные вещи без присмотра.

3. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и медицинского центра. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию медицинского центра согласно графику приема граждан или обратиться к администрации поликлиники в письменном виде.

3.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в регистрационную карту обращения 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 дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

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

3.5.Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность 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.

3.6.В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.7.Письменное обращение, поступившее администрации Поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

3.8.Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

4. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

4.1.Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (его представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами учреждения здравоохранения. 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.

4.2.У лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - близким родственникам.

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

4.4.Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

4.5.Пациент или его законный представитель имеют право на основании письменного заявления получить информацию о состоянии здоровья, медицинские документы и их копии.

5. График работы медицинского центра и ее должностных лиц.

5.1.График работы медицинского центра и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка.

5.2.Режим работы медицинского центра 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.

5.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются директором организации.

5.4. Прием населения (пациентов и их законных представителей) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленное время приема. Информацию о времени приема можно узнать в регистратуре, на информационном стенде рядом с регистратурой или на сайте поликлиники.

5.5. Режим работы поликлиники утверждается главным врачом.

6. Ответственность за нарушение настоящих Правил

6.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Поликлиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

6.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам медицинского центра, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории медицинского центра, неисполнение законных требований работников медицинского центра, причинение морального вреда работникам медицинского центра, причинение вреда деловой репутации ООО «Пuls», а также материального ущерба имуществу медицинского центра, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.