

Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО "САМУИ"

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 №2300-1 (ред. от 13.07.2015) «О защите прав потребителей», со ст.27 Федерального закона от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», иными нормативными актами ООО «Здоровые нервы» (далее организации), утвержденными Приказом №4 от 20 сентября 2015г «Об утверждении правил внутреннего распорядка».

1.2 Настоящие Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законодательством РФ прав Пациента, создания наиболее благоприятных возможностей для оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества и обязательны для сотрудников организации и Пациентов, а также иных лиц, обратившихся в организацию.

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают: общие положения; порядок обращения пациента; права и обязанности пациента; порядок разрешения конфликтных ситуаций между организацией и пациентом.

1.4. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, получающих услуги организации.

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

1.6. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

2.1. Прием пациентов проводится согласно записи.

2.2 При входе в организацию пациенту рекомендуется одеть бахилы или переобуться в сменную обувь.

2.3 В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе.

2.4. Предварительная запись пациента осуществляется посредством:

- личного обращения к администраторам;

- звонка по телефону администратору;

- через сайт или электронную почту организации.

2.5 Допускается оказание услуг Пациентам в порядке живой очереди в случае неявки планового Пациента, либо в периоды отсутствия предварительной записи. Преимущество отдается Пациентам, явившимся по предварительной записи.

2.6 в ресепшене центра при первичном обращении на Пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте:

- фамилия, имя, отчество (полностью);

- пол;

- дата рождения (число, месяц, год);

- адрес регистрации или места жительства;

- контактный телефон.

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

2.8. Перед оказанием каждой услуги специалистом центра разъясняется суть предстоящего сеанса, его назначение и последствия, пациентом задаются все интересующие его вопросы, касающиеся предстоящего сеанса, на которые ему дает ответы специалист в доступной для пациента форме и при согласии пациента на данную услугу оформляется информированное добровольное согласие Пациента путем заполнения информированного добровольного согласия пациентов организации.

В случае отказа Пациента от услуги, услуга не оказывается и пациенту на основании письменного заявления подлежат возврату денежные средства, оплаченные за услугу, за вычетом фактически понесенных центром затрат для оказания такой услуги.

2.9 Медицинский центр вправе отказать в оказании услуги Пациенту, если это не может обеспечить безопасность услуги.

2.10 Организация обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. При обращении в организацию пациент имеет право на:

3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников организации;

3.1.2. Сохранение работниками организации в тайне информации о факте его обращения за услугой, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

- 3.1.3. Информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- 3.1.4. Нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- 3.1.5. Добровольное информированное согласие пациента на услугу в соответствии с законодательными актами;
- 3.1.6. Отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи;
- 3.1.7. 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;
- 3.2. Пациент обязан:**
- 3.2.1. Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов Медицинского центра;
- 3.2.2. Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- 3.2.4. Уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ.
- 3.2.5. Предоставлять 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;
- 3.2.6. Выполнять медицинские предписания;
- 3.2.7. Сотрудничать с специалистом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- 3.2.8. Соблюдать санитарно-гигиенические нормы (ходить в клинике в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- 3.2.9. Бережно относиться к имуществу организации.

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В ОРГАНИЗАЦИИ

4.1. Категорически запрещается:

- курение, распитие спиртных напитков на площадке у входа в клинику, а также в любых помещениях организации;
 - громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
 - грубить персоналу организации или иным лицам, находящимся в организации; либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц.
- 4.2. В помещениях организации 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 фойе организации.
- 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.
- 4.5. Персонал организации имеет право отказать пациенту в обслуживании в случае несоблюдения изложенных правил поведения.
- 4.6. Передвигаться по клинике самостоятельно, без сопровождения персонала.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ОРГАНИЗАЦИЕЙ И ПАЦИЕНТОМ

- 5.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая подается на рассмотрение руководству организации. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений. 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 организацией. 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.

6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

- 6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется лично Пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме медицинским персоналом или иными должностными лицами центра.
- 6.2. Информация о состоянии здоровья Пациента может быть предоставлена лицам, указанным Пациентом в письменной форме в установленном порядке.

6.3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья Пациента предоставляется их законному представителю.

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

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

6.6. Медицинская карта амбулаторного больного, оформляемая при обращении Пациента в Медицинский центр, является документацией Медицинского центра. Пациент имеет право знакомиться с медицинской картой, отражающей состояние его здоровья в присутствии представителя Медицинского центра. По письменному заявлению Пациента ему предоставляются копия медицинской карты либо выписка из нее, отражающих состояние его здоровья, в течение 10 (Десяти) рабочих дней с момента обращения в Медицинский центр с указанным заявлением.

Передача первичной медицинской документации на руки Пациентам не допускается.

7. МЕРЫ БЕЗОПАСНОСТИ

7.1. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений, обеспечения личной безопасности работников учреждения, пациентов, посетителей, запрещается:

- приносить в здание, служебные помещения огнестрельные, газовое, холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические, взрывчатые вещества, спиртные напитки и другие вещества и средства, которые могут представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы: хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.;
- потреблять пищу в помещениях центра;
- выносить из помещения документы, полученные для ознакомления, изымать документы из медицинских карт, со стендов, из информационных папок;
- выполнять функции торговых агентов, помещать на стендах объявления;
- доступ в служебные помещения;
- доступ в учреждение и на территорию, кабинеты в состоянии алкогольного, наркотического опьянения, в агрессивном состоянии, в состоянии, не соответствующем санитарно-гигиеническим требованиям.