



Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Академия»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее – Правила) являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. (ред. от 31.12.2014) «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», с законом РФ №2300-1 от 07.02.2002г. «О защите прав потребителей», иными локальными нормативными актами ООО «Академия» (далее - Организация).

1.2. Правила – это регламент, определяющий порядок обращения пациента в Организацию, права и обязанности пациента, правила поведения в Организации, осуществление выдачи 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 Организацию, 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:

- Общие положения
- Порядок обращения пациента;
- Права и обязанности пациента;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Организацией и пациентом;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

1.4. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в Организации.

1.5. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законные представители несовершеннолетних посетителей – это мать, отец, усыновитель, опекун или попечитель.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

2.1. В Организации оказывается амбулаторная медицинская помощь в соответствии с лицензией №ЛО-54-01-002665 от 19 мая 2014г., выданной Министерством здравоохранения Новосибирской области.

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

2.3. В случае обращения пациентов в Организацию, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, Организация передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

- 2.4. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру Организации, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу. Режим работы Организации с понедельника по воскресенье с 8:00 до 21:00 часов.
- 2.5. Прием пациентов врачами Организации проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.
- 2.6. Предварительная запись пациента на прием к врачу Организации осуществляется посредством:
 - личного обращения в регистратуру;
 - звонка по телефону Организации;
 - записи на сайте Организации www.akadem-stom.ru
- 2.7. При входе в Организацию пациенту рекомендуется одеть бахилы.
- 2.8. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в помещения Организации **запрещается** в любое время года.
- 2.9. При обращении пациента в Организацию заводится медицинская карта, для оформления которой пациент сообщает свои персональные (в том числе паспортные) данные. Организация осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора. Организация обеспечивает сохранность персональных данных пациента.
- 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 Организации предупреждает об этом пациента при первой возможности.
- 2.12. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить Организацию по телефону в возможно короткие сроки.
- 2.13. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.
- 2.14. Врач от имени Организации заключает с пациентом письменный договор на оказание услуг по форме, утвержденной в Организации. Внесение изменений в договор, как правило, не допускается.
- 2.15. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

- 3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:
 - Уважительное и гуманное отношение со стороны работников Организации и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи.
 - Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи.
 - Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям.
 - Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу.
 - Перевод к другому лечащему врачу.

- Получение в доступной форме имеющейся в организации информации о состоянии своего здоровья, в том числе сведений о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.
- Выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.
- Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами.
- Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами.
- Обращение с жалобой к должностным лицам Организации, а также в контролирующие и /или надзирающие органы.
- Соблюдение врачебной тайны: сохранение работниками Организации 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:

- Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья.
- Своевременно обращаться за медицинской помощью.
- Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов.
- Во время лечения являться на запланированные визиты к врачу в точно указанное время, при невозможности явки предупредить об этом в возможно короткие сроки.
- 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.
- Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача.
- Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.
- Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов Организации.
- Бережно относиться к имуществу Организации и других пациентов.
- Исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу Организации.
- Пациент обязан соблюдать настоящие правила (ст.27 п.3 федерального закона №323-ФЗ).

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В ОРГАНИЗАЦИИ

4.1. Категорически запрещается:

- Курение на крыльце, а также в любых помещениях Организации.

- Распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ.
 - Появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения
 - Громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми.
 - Грубить персоналу Организации или иным лицам, находящимся в Организации; либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц. При некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев);
 - Нахождение сопровождающих кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.
- 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.
- 4.3. Соблюдать правила личной гигиены.
- 4.4. Персонал Организации имеет право удалить пациента из Организации в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

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 администратора Организации и передается на рассмотрение главному врачу. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений либо направлена на сайт Организации в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.
- 5.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 14 календарных 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. На претензию (жалобу), размещенную на сайте Организации, ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

- 6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными 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.
- 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 СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ
ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

- 7.1. Порядок выдачи выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.
- 7.2. На основании письменного заявления пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты.