

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ООО «СИГМА МЕД»

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

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) сети медицинских клиник «Сигма МЕД» - это регламент, определяющий порядок обращения пациента в Медицинскую клинику, права и обязанности пациента, правила поведения в Медицинской 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 медицинскую 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 медицинской 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 Медицинской клинике.

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 Медицинской клинике оказывается амбулаторная медицинская помощь.

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

- 2.3. В случае обращения пациентов в медицинскую клинику, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, медицинская клиника передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.
- 2.4. В случае обращения в медицинскую 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 медицинской клиники, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу.
- Режим работы медицинской клиники :
- ЛОР- кабинет : пн-пт с 8.00 до 18.00
- Гинекологическое отделение пн-сб с 8.00 до 20.00
- Гастроэнтерологическое отделение пн-сб с 8.00 до 20.00
- 2.6. Прием пациентов врачами сети медицинских клиник «Сигма МЕД» проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания экстренной медицинской помощи.
- 2.7. Предварительная запись пациента на прием к врачу медицинской клиники «Сигма МЕД» осуществляется посредством:
- личного обращения пациента в регистратуру;
 - звонка по телефону регистратуры подразделения
 - оформления заявки записи на прием с помощью электронной почты пациента.
- 2.8. При входе в медицинскую клинику пациенту требуется одеть бахилы. Все необходимые личные вещи и верхнюю одежду необходимо оставить в индивидуальной камере хранения /гардеробе.
- 2.10. При обращении пациента в медицинскую клинику оформляется амбулаторная/ стационарная медицинская карта, для регистрации которой пациент предоставляет регистратору медицинской клиники свои личные данные (паспортные данные).
- 2.11. Пациент записывается на прием к врачу добровольно и с учетом графика работы врача.
- 2.12. В случае непредвиденного отсутствия врача на рабочем месте и других чрезвычайных обстоятельств, администратор медицинской клиники предупреждает об этом пациента при первой возможности.
- 2.13. При невозможности прибыть на прием в установленное время, пациент обязуется как можно раньше уведомить сотрудника медицинской клиники по телефону (либо электронной почте) в самые короткие сроки.
- 2.14. Пациент входит в кабинет врача по приглашению специалиста. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.
- 2.15. Регистратор медицинской клиники(представитель) заключает с пациентом письменный договор на оказание платных медицинских услуг по форме, утвержденной в медицинской клинике. Внесение изменений в договор, как правило, не допускается.
- 2.16. Для заключения договора пациент сообщает свои персональные данные: Ф.И.О., возраст, адрес места жительства и контактный телефон.
- 2.17. Медицинская клиника осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора, в связи с чем, в соответствии со ст.6 ФЗ «О персональных данных» дополнительного согласия пациента на обработку его персональных данных не требуется. Медицинская клиника обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

- 3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:
- 3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников медицинской клиники и иных лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
 - 3.1.2. Получение подробной информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи; информация о действующих дипломах и медицинских сертификатах медицинских сотрудников.
 - 3.1.3. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
 - 3.1.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
 - 3.1.5. Перевод к другому лечащему врачу;
 - 3.1.6. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
 - 3.1.7. Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
 - 3.1.8. Обращение с жалобой к должностному лицу медицинской клиники, а также в соответствующие контролирующие и /или надзирающие органы или в суд;
 - 3.1.9. Сохранение работниками медицинской клиники в тайне информации о факте его (пациента) обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
 - 3.1.10. Получение в доступной для него(пациента) форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор доверенных лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 3.2. Пациент обязан:
- 3.2.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
 - 3.2.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью;
 - 3.2.3. Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;
 - 3.2.4. Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, всю 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 негативно отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и значительно повлиять на процесс выздоровления.
- 3.2.5. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;
 - 3.2.6. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
 - 3.2.7. Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов медицинской клиники;
 - 3.2.8. Бережно относиться к имуществу медицинской клиники.
 - 3.2.9. Пациент обязан соблюдать настоящие правила (ст.27 п.3 федерального закона №323-ФЗ).

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В МЕДИЦИНСКОМ ЦЕНТРЕ

4.1. Категорически запрещается:

- курение на крыльце, а также в любых помещениях медицинской клиники;

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
 - громко разговаривать по мобильному телефону;
 - грубить персоналу медицинской клиники либо иным лицам, находящимся в медицинском учреждении; 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 медицинской клиники необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, а также использованные средства личной гигиены должны выбрасываться строго в промаркированные урны для мусора (отходы класса А).
- 4.3. Соблюдать правила личной гигиены.
- 4.4. Во время эпидемий ОРВИ и иных вирусных инфекций необходимо использовать индивидуальные средства защиты: маски медицинские, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.
- 4.5. Перед любым инвазивным вмешательством пациент обязан подписать информированное добровольное согласие, предварительно изучив его текст, получив все необходимые разъяснения о ходе предстоящей процедуры от персонала медицинской клиники.
- 4.6. Пациент вправе получить от лечащего врача, анестезиолога, оперирующего хирурга всю интересующую его информацию о предполагаемом обследовании, лечении и/или, хирургическом вмешательстве.
- 4.7. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры медицинской клиники.
- 4.8. Персонал медицинской клиники оставляет за собой право удалить пациента из медицинской клиники в случае несоблюдения изложенных выше правил поведения.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ МЕДИЦИНСКОЙ КЛИНИКОЙ И ПАЦИЕНТОМ

- 5.1. В случае нарушения прав пациента, он (либо его законный представитель) может обращаться с письменной претензией (жалобой), которая подается через регистратуру медицинского центра и передается на рассмотрение главному врачу. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений либо направлена на сайт медицинской клиники в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона. Обращение регистрируется в «журнале обращения граждан» с присвоением номера обращения.
- 5.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 10 дней с момента её получения медицинской клиникой. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте заказным письмом по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время. На претензию (жалобу), размещенную на сайте медицинской 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 и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами медицинской клиники. Информация должна содержать полноценные 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 (электронный больничный лист), порядок выдачи которого утвержден приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 29.06.2011 г. № 624 н.

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

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.