

Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей в ООО «АмурМед»

Уважаемый пациент! Мы благодарны Вам за обращение в нашу клинику. Ваш лечащий врач и весь коллектив приложит максимум усилий, чтобы Вы получили качественную медицинскую помощь. Для того, чтобы процесс Вашего обследования и лечения проходил более организованно, просим Вас ознакомиться с Правилами внутреннего распорядка, принятыми в нашей клинике.

Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей (далее – Правила) – это внутренний организационно- распорядительный документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством поведение пациентов и посетителей в ООО «АмурМед», а так же иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и лечебным учреждением.

Настоящие правила обязательны для персонала ООО «АмурМед», всех пациентов, их представителей, а также иных лиц, обратившихся в нашу медицинскую клинику.

1. Общие положения

1.1. Правила поведения пациентов в медицинской организации (далее Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом РФ «О защите прав потребителей», Порядком предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг пациентам, установленным Правительством Российской Федерации, Уставом медицинской организации, иными нормативно-правовыми актами.

1.2. Настоящие Правила содержат:

порядок обращения пациентов в ООО «АмурМед» (предварительная запись на консультации и лечение)

права и обязанности пациента, определяют нормы поведения пациентов в медицинской организации при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, обеспечения безопасности граждан при посещении ими медицинской организации, а также работников медицинской организации.

Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (его представителем) и ООО «АмурМед».

Информация о законных представителях пациента.

1.3. Соблюдение пациентами настоящих Правил является обязательным.

1.4. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах медицинской организации.

2. Порядок обращения пациентов в ООО «АмурМед».

1. ООО «АмурМед» оказывает платные медицинские услуги.
2. Прием пациентов на обследование, консультации и лечение ведутся при личном обращении в клинику по адресу: г. Благовещенск, ул. Калинина, д. 12, а так же по предварительной записи по телефону **8(4162)52-10-10**. Всю необходимую информацию о медицинских услугах можно получить у администраторов по телефону **8(4162) 52-10-10**, и информационном стенде/стойке, или на нашем сайте amurmed@list.
3. При записи на плановый прием у пациента попросят предоставить администратору ООО «АмурМед» номер контактного телефона для информирования пациента о различных ситуациях.
4. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина), первичная экстренная медицинская помощь будет оказана бесплатно. Одновременно сотрудники клиники обращаются в службу скорой медицинской помощи.
5. В случае опоздания или неявки на приём пациенту желательно предупредить об этом администратора ООО «АмурМед» удобным для него способом не менее чем за 24 часа.
6. При первичном обращении в ООО «АмурМед» заключается договор на оказание платных медицинских услуг, оформляется медицинская карта амбулаторного пациента, и информированное согласие на медицинское вмешательство (процедуру).
7. Медицинская карта пациента, обратившегося за амбулаторно-поликлинической, стационарной помощью и т.д. являются собственностью ООО «АмурМед». Медицинская карта амбулаторного пациента хранится в регистратуре клиники в течении 5 лет, а далее в её архиве. По письменному заявлению пациента ему может быть предоставлена выписка из медицинской карты, а также другие документы, связанные с состоянием его здоровья.
8. Пациенту предоставляется возможность ознакомиться с настоящим документом, определяющим форму, условия и порядок оказания платных медицинских услуг и порядок их оплаты, а также с документацией по стандартам и порядкам оказания медицинской помощи по различным про различным профилям.
9. Для оформления необходимых медицинских документов на плановый прием пациенту желательно явиться не менее чем за 15 минут до назначенного времени.
10. Пациент предупрежден, что в целях безопасности в помещении ООО «АмурМед» ведется видеонаблюдение.

3. Порядок оказания медицинских услуг.

1. Пациент (законный представитель) сообщает лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий, информирует о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакций и противопоказаний.
2. До начала лечения пациенту лечащим врачом в доступной форме будет дана информация по всем возможным в его ситуации методам диагностики, лечения и профилактики, будут предоставлены альтернативные методы диагностики, лечения и профилактики. Данная информация также отображается в виде памяток, вручаемых пациенту.
3. Медицинская помощь предоставляется пациенту после согласования с ним объема медицинского вмешательства, стоимости, сроков лечения/обследования.
4. После разъяснения врача пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство. Своей подписью пациент подтверждает, что после беседы с врачом ему была предоставлена вся информация в доступной, понятной форме; ему понятен план, объем лечения/обследования, альтернативные методы лечения, сроки и стоимость лечения, возможные осложнения.
5. В случае экстренных состояний объем вмешательств определяется врачом и оказывается без дополнительной оплаты со стороны пациента.
6. В случае отказа пациента от необходимых методов обследования и лечения, консультаций специалистов, делается отметка в медицинской карте о том, что пациент предупрежден о возможных осложнениях. Запись заверяется личной подписью пациента (законного представителя) и подписью врача.
7. В случае нуждаемости пациента в плановой или экстренной госпитализации в круглосуточный стационар в связи с имеющимися у него заболеваниями, ООО «АмурМед» может подготовить выписку из медицинской карты и/или направление с указанием показаний для госпитализации.

4. Права и обязанности пациента

4.1. Пациент имеет право на:

- выбор лечащего врача;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинской организации в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;

- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну пациента, а также персональных данных пациента;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях – на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- отказ от медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов;
- на медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования.

4.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и настоящие Правила;

- проявлять уважительное отношение в общении с медицинскими работниками и пациентами;

- своевременно являться на прием к врачу, для проведения необходимых лечебно-диагностических мероприятий и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;

- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;

- информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;

- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и обследования и соблюдать его;

- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;

- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе обследования и лечения;

- посещать подразделения медицинской организации в соответствии с установленным графиком их работы, указанными в направлении датой и временем;

- в медицинской организации выполнять требования персонала по соблюдению противоэпидемического режима;

- бережно относиться к имуществу медицинской организации, соблюдать чистоту, порядок и тишину в медицинской организации.

5. Пациентам в медицинской организации запрещается

3.1. Проносить в здания и служебные помещения медицинской организации огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) представляет/может представлять угрозу для безопасности окружающих;

3.2. Проносить в здания и служебные помещения медицинской организации крупногабаритные предметы (в т.ч. чемоданы, корзины, мешки и т.п.), загораживающие проходы и создающие помехи для передвижения персонала и других пациентов;

3.3. Находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения персонала медицинской организации;

3.4. Потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях медицинской организации, не предназначенных для потребления пищи;

3.5. Курить в помещениях и на территории медицинской организации;

3.6. Громко разговаривать, шуметь;

- 3.7. Оставлять малолетних детей без присмотра;
- 3.8. Выносить из медицинской организации документы, полученные для ознакомления;
- 3.9. Изымать какие-либо документы из медицинской документации, со стендов и из папок информационных стендов;
- 3.10. Размещать в помещениях и на территории медицинской организации объявления, иную информацию;
- 3.11. Производить фото/видеосъемку без предварительного разрешения администрации медицинской организации;
- 3.12. Находиться в помещениях медицинской организации в верхней одежде, грязной обуви;
- 3.13. Преграждать проезд санитарного транспорта к зданию(ям) медицинской организации;
- 3.14. Проходить в здание и помещения медицинской организации в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям;
- 3.15. Проносить в медицинскую организацию скоропортящиеся продукты;
- 3.16. Использовать в медицинской организации электронагревательные приборы, плитки, кипятильники, электрические чайники, утюги, телевизоры и пр. электробытовую технику;
- 3.17. При оказании медицинской помощи в стационарных условиях покидать палату во время врачебного обхода, выполнения назначений и процедур, во время тихого часа.

6. Полномочия лечащего врача

4.1. Лечащий врач организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, по требованию пациента или его законного представителя приглашает для консультаций врачей-специалистов, при необходимости созывает консилиум врачей.

4.2. Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.

4.3. Лечащий врач, рекомендуя пациенту лекарственный препарат, медицинское изделие, специализированный продукт лечебного питания или заменитель грудного молока, обязан информировать пациента о возможности получения им соответствующих лекарственного препарата, медицинского изделия, специализированного продукта лечебного питания или заменителя грудного молока без взимания платы в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. Лечащий врач устанавливает диагноз, который является основанным на всестороннем обследовании пациента и составленным с использованием медицинских терминов медицинским заключением о заболевании (состоянии) пациента. Диагноз, как правило, включает в себя сведения об основном заболевании или о состоянии, сопутствующих заболеваниях или состояниях, а также об осложнениях, вызванных основным заболеванием и сопутствующим заболеванием.

4.5. Лечащий врач по согласованию с соответствующим должностным лицом (руководителем) медицинской организации (подразделения медицинской организации) может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, а также уведомить в письменной форме об отказе от проведения искусственного прерывания беременности, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом и лечения пациента, а также в случае уведомления в письменной форме об отказе от проведения искусственного прерывания беременности должностное лицо (руководитель) медицинской организации (подразделения медицинской организации) должно организовать замену лечащего врача.

7. Ответственность

5.1. В случае нарушения настоящих Правил пациенты несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством.

5.2. В случае причинения ущерба имуществу медицинской организации пациент обязан возместить причиненный ущерб в соответствии с нормами, установленными действующим гражданским законодательством.