

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА КЛИНИКИ ДОКАЗАТЕЛЬНОЙ ПЕДИАТРИИ «ЗДОРОВАЯ СЕМЬЯ» ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка Клиники доказательной педиатрии «Здоровая семья» для пациентов (далее Правила) — это организационно-правовой документ, регламентирующий в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациента в ООО «Успех», а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его законным представителем) и медицинской организацией.

Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в клинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между организацией и пациентом;
- график работы клиники.

1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными актами государственных органов, настоящими Правилами, приказами директора ООО «Успех», иными локальными нормативными актами.

1.3. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в медицинскую организацию, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения.

1.4. В помещениях клиники запрещается:

- находиться в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- вести громкие разговоры, шуметь;
- курить в здании и помещениях;
- распивать спиртные напитки, употреблять наркотические и токсические средства;
- появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения (исключение — необходимость в экстренной и неотложной медицинской помощи);
- приносить легковоспламеняющиеся и горючие жидкости;

1.5. При обращении за медицинской помощью в ООО «Успех» пациент обязан:

- соблюдать режим работы и внутренний распорядок клиники, тишину, чистоту и порядок;
- исполнять требования пожарной безопасности, санитарно-противоэпидемиологический режим, установленный в организации;
- выполнять требования и предписания лечащего врача;
- соблюдать рекомендуемые врачом диету и режим физической активности;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской услуги;
- оформлять в установленном порядке добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства и/или получения ин-

формации о состоянии здоровья, результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе. В том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания;

- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу клиники и других пациентов;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить об этом медицинскому персоналу.

1.6. В порядке, предусмотренном действующим законодательством, застрахованным пациентам, на время заболевания выдается листок временной нетрудоспособности. Другим категориям граждан выдаются надлежаще оформленные справки установленной формы. При нарушении режима лечения со стороны пациента, договор о лечении может быть расторгнут и в листке нетрудоспособности делается пометка о нарушении режима. Нарушением считается:

- а) несоблюдение правил нахождения на лечении в амбулаторных условиях;
- б) неявка или несвоевременная явка на прием к врачу без уважительной причины;
- в) несоблюдение требований и рекомендаций врача по диагностике и лечению;
- г) приём лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- д) самовольное прекращение лечения (без медицинских показаний).

2. Особенности внутреннего распорядка ООО «Успех» при амбулаторном лечении (обследовании)

2.1. В амбулаторно-поликлиническом подразделении ООО «Успех» пациентам оказывается специализированная медицинская помощь в учреждении или на дому, как по предварительной записи, так и при непосредственном обращении пациентов. Без предварительной записи оказываются следующие услуги: лабораторная диагностика (в соответствии с перечнем выполняемых услуг по дням недели), консультации специалистов (при необходимости неотложных и экстренных вмешательств).

2.2. Предварительная запись на приём к врачу может осуществляться при непосредственном обращении пациента в регистратуру, по телефону и через сайт в сети Интернет <http://zd.clinic>.

2.3. При первичном обращении в регистратуре оформляется договор на оказание медицинских услуг и заводится медицинская карта амбулаторного больного. Медицинская карта пациента является собственностью клиники и хранится в регистратуре. Не допускается самовольный вынос медицинской карты из клиники без разрешения. После окончания лечения карта оформляется и сдается на хранение в медицинский архив подразделения.

2.4. Информацию о времени приема врачей всех специальностей с указанием часов приема и номеров кабинетов, а также о правилах вызова врача на дом, порядке предварительной записи на прием к врачам, пациент может получить в регистратуре в устной форме. и/или на информационных стендах, расположенных в холле Клиники доказательной педиатрии «Здоровая семья» и на официальном сайте в сети Интернет <http://zd.clinic>. При получении письменного согласия пациента осуществляется рассылка SMS-напоминания о записи на прием к специалисту (исследование).

2.5. Опозданием на прием специалиста по предварительной записи считается время — 10 минут. В случае если время опоздания превышает 10 минут, пациенту предоставляется возможность ожидания приема в ближайшее свободное время или записи на другое, удобное для пациента время в соответствии с расписанием работы клиники.

2.6. Допустимое время ожидания приема специалистов и проведения диагностических исследований — не более 20 минут (при исключении опоздания пациента на прием). В случаях необходимости оказания медицинской помощи по экстренным показаниям помощь оказывается незамедлительно.

2.7. Направления на лабораторную диагностику могут быть оформлены в регистратуре по запросу пациента.

2.8. Результаты лабораторных/инструментальных исследований, выписки из медицинской документации предоставляются пациенту в регистратуре при предъявлении удостоверения личности или письменной доверенности от законного представителя пациента в случае получения документов доверенным лицом.

2.9. Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в плановом стационарном лечении, осуществляется лечащим врачом после предварительного осмотра.

2.10. Режим работы ООО «Успех»: с 9.00 до 21.00 без выходных дней.

3. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

3.1. Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

3.2. С письменного согласия гражданина либо его законного представителя допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения пациента в иных целях.

3.3. Пациент либо его законный представитель имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в клинике информацию о состоянии здоровья пациента, в том числе сведения 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.

3.4. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту или законному представителю только лечащим врачом, принимающим непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших возраста 15 лет, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

3.5. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме законному представителю (матери, отцу, опекуну).

3.6. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья.

3.7. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

4. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

4.1. При наличии у пациента либо его законного представителя претензий или замечаний к обслуживанию в клинике он может обратиться с устной или письменной претензией (заявлением, жалобой), в том числе оставить жалобу или предложение в книге жалоб и предложений.

4.2. При следующих конфликтных ситуациях:

- оказание пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических мероприятий);
- нарушения в работе клиники, наносящие ущерб здоровью пациента
- преждевременное прекращение лечения, приведшее к ухудшению состояния больного;
- нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников, пациент или его законный представитель может обратиться с жалобой непосредственно руководителю или иному должностному лицу клиники.

4.3. Жалоба подается в письменном или электронном виде и должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указани-

ем фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учебы), номера телефона. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены. Ответ пациенту на жалобу предоставляется в сроки, установленные законодательством.

В спорных случаях пациент имеет право обращаться в государственные органы или суд в порядке, установленном законодательством.

5. Ответственность

5.1. Нарушение Правил внутреннего распорядка клиники, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет ответственность, установленную действующим законодательством.

5.2. Нарушение пациентом режима и правил внутреннего распорядка клиники может повлечь отказ в предоставлении медицинской помощи, в том числе в связи с объективной невозможностью обеспечить её безопасность и/или качество конечного результата, а также при возникновении медицинских противопоказаний. Нарушением считается:

- а) грубое или неуважительное отношение к персоналу и другим пациентам клиники;
- б) неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру по неуважительной причине;
- в) несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- г) приём лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- д) одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача;

Информация о правах и обязанностях пациента при оказании медицинских услуг

В соответствии с требованиями Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее — Основы) ООО «Успех», в лице директора, подтверждает гарантию сохранения конфиденциальности сведений, составляющих врачебную тайну о пациенте, и в соответствии со ст. 19 Основ информирует о том, что при обращении за медицинской помощью и ее получении в ООО «Успех» пациент или его законный представитель имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинских услуг;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лечащего врача (с учетом его согласия);
- обследование, лечение и нахождение в медицинской организации в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии здоровья пациента, применяемых методах диагностики и лечения в соответствии со ст. 22 Основ;
- отказ от получения указанной информации против своей воли;
- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и на отказ от медицинского вмешательства в соответствии со ст. 20 Основ, отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов;
- возмещение ущерба в соответствии со ст.ст. 19,98 Основ в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи;
- 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 (ст. 13 Основ), а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья (ст.19 Основ);
- обращение с жалобой к должностным лицам клиники, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности клиники;

Медицинская организация имеет право без согласия пациента или его законного представителя разгласить сведения, составляющие врачебную тайну, в следующих случаях:

- в целях обследования и лечения гражданина, не способного из-за своего состояния выразить свою волю;
- при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений;

- по запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством;
- в случае оказания помощи несовершеннолетнему в возрасте до 15 лет (для больных наркоманией до 16 лет) для информирования его родителей или законных представителей;
- в целях информирования органов внутренних дел о поступлении пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий;
- в целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (ст. основ).

В случае нарушения указанных прав пациент может обращаться с жалобой непосредственно к директору, главному врачу или иному должностному лицу ООО «Успех», в соответствующие профессиональные медицинские ассоциации либо в суд.

Пациент или его законный представитель обязан соблюдать правила внутреннего распорядка ООО «Успех», лечебно-охранительный режим, а также в целях получения лучших результатов представить лечащему врачу достоверную и полную информацию о состоянии здоровья: об аллергических проявлениях или индивидуальной непереносимости лекарственных средств, о всех перенесенных ранее и имеющихся в настоящее время заболеваниях, принимаемых лекарственных препаратов, сообщать правдивые сведения о своей наследственности, о злоупотреблении алкоголем, наркотическими средствами или токсическими веществами, об одновременном лечении у других специалистов и выполнении их рекомендаций.

Несоблюдение указаний (рекомендаций) лечащего врача (медицинского работника), в том числе относительно назначенного режима лечения, может снизить качество предоставляемой медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.