

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ООО «МЦ «РАДУЖНЫЙ»

1. Общие положения

В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 № 323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее – Правила) ООО «МЦ «Радужный» являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации, правила поведения пациентов (их представителей) во время нахождения в ООО «МЦ «Радужный», а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и медицинской организацией (далее МО).

1.2. Настоящие Правила включают:

- порядок обращения в МО;
- права пациентов;
- правила поведения пациентов и иных посетителей МО;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, выписок из медицинской документации;
- график работы МО и ее должностных лиц;
- ответственность за нарушение настоящих Правил.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов МО, их законных представителей, а также иных посетителей МО.

1.4. Настоящие Правила подлежат размещению на официальном сайте МО в сети Интернет www.radujniy.ru (далее – Официальный сайт), а также на информационных стендах МО.

1.5. Пациенты (их представители), заказчики платных медицинских услуг подлежат ознакомлению с настоящими Правилами до подписания договора на оказание платных медицинских услуг.

2. Порядок обращения пациентов в Поликлинику

2.1. Пациентами МО являются:

- Лица, прикрепленные к Поликлинике на основании Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Приказа Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 26 апреля 2012 г. №406н «Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи».

- Лица, не прикрепленные к МО, но имеющие полис обязательного медицинского страхования, действующий на территории Чувашской Республики.

- Лица, прикрепленные к МО на основании договора на оказание платных медицинских услуг, заключенного между МО и гражданином (потребителем услуги), либо иным лицом (юридическим или физическим), являющимся заказчиком услуги.

2.2. В целях недопущения случаев нарушения общественного порядка и предотвращения противоправных действий вход на территорию МО осуществляется при непосредственном контроле охраны ООО «Белый филин».

2.3. При обращении гражданина за получением разовой платной медицинской услуги ему оформляется разовый прием при оформлении талона и медицинской карты амбулаторного больного после полной оплаты услуги.

2.4. При первичном обращении в МО на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую на основании документа, удостоверяющего личность, вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (при наличии), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес регистрации, серия и номер документа, удостоверяющего личность. В медицинскую амбулаторную карту вносятся также серия и номер страхового медицинского полиса, адрес фактического проживания. При оформлении медицинской карты пациент заполняет согласие на обработку персональных данных.

2.6. Медицинская карта пациента является собственностью МО и храниться в картохранилище. Запрещается самовольный вынос медицинской карты с территории МО без согласования с администрацией МО.

2.8. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент или его законный представитель записывается на приём к врачу при непосредственном обращении к администратору МО, по телефону МО. Так же запись можно осуществить через портал «Госуслуги» или через сайт МО.

2.9. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является оформление информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство.

2.10. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить у дежурного администратора в устной форме, по телефонам, указанным на официальном сайте МО, а также на стенде МО.

2.11. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут, МО вправе перенести время приема на ближайшее свободное время (иную, согласованную с пациентом дату), а на освободившееся время записать другого пациента.

2.12. При задержке планового приема врачом более чем на 15 минут по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам (оказание экстренной или неотложной медицинской помощи иным пациентам, в том числе обратившимся с острой болью), ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, осуществить лечение в назначенное время у другого свободного специалиста, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.

3. Права пациентов

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

- информацию о фамилии, имени, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании медицинской помощи;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения Главного врача при согласии другого врача (не чаще одного раза в год);
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- получение в доступной форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии здоровья;
- иные права, установленные законодательством в сфере охраны здоровья граждан и договором оказания платных медицинских услуг (в случае его заключения).

3.2. Право на внеочередное оказание медицинской помощи имеют:

- участники Великой Отечественной войны, инвалиды Великой Отечественной войны и приравненные к ним категории граждан;
- лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»;
- военнослужащие, проходившие военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии в период с 22 июня 1941 года по 3 сентября 1945 года, не менее шести месяцев;
- военнослужащие, награжденные орденами или медалями СССР за службу в указанный период;
- лица, работавшие в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог;
- ветераны боевых действий;
- члены семьи погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий;
- Герои Социалистического Труда;
- полные кавалеры ордена Славы;
- Герои Советского Союза;
- Герои Российской Федерации;

- члены семей Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы;
- полные кавалеры ордена Трудовой Славы;
- вдовы (вдовцы) Героев Социалистического Труда или полных кавалеров ордена Трудовой Славы, не вступившие в повторный брак (независимо от даты смерти (гибели) Героя Социалистического Труда или полного кавалера ордена Трудовой Славы);
- граждане, признанные пострадавшими от политических репрессий;
- реабилитированные лица;
- лица, награжденные нагрудным знаком «Почетный донор России»
- граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие радиационных катастроф;
- иные категории граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.3. Основанием для оказания медицинской помощи вне очереди является документ, подтверждающий принадлежность гражданина к одной из категорий граждан, которым в соответствии с законодательством Российской Федерации предоставлено право на внеочередное оказание медицинской помощи.

3.4. Гражданин, имеющий право на внеочередное оказание медицинской помощи, обращается непосредственно к дежурному администратору Поликлиники, работники которой организуют ему внеочередной прием дежурного врача, либо врача-специалиста, при наличии медицинских показаний и отсутствии записанного на это время пациента. При необходимости выполнения диагностических исследований и лечебных манипуляций гражданам, имеющим право на внеочередное оказание медицинской помощи, лечащий врач по возможности организует их предоставление в первоочередном порядке.

3.5. Пациенты, нуждающиеся в экстренной медицинской помощи, принимаются врачами-специалистами вне очереди.

4. Правила поведения пациентов и посетителей ООО «МЦ «Радужный»

4.1. Пациент, его законный представитель, иные посетители МО обязаны:

- соблюдать настоящие Правила;
- соблюдать нормы поведения в общественных местах;
- соблюдать тишину, чистоту и порядок в помещениях МО;
- бережно относиться к имуществу МО;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также лиц, нуждающихся в оказании экстренной медицинской помощи;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников МО;
- предоставлять медицинскому работнику, оказывающему медицинскую помощь, известную достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том

числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

- выполнять медицинские предписания, находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности; сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- являться на приём к врачу или на диагностические исследования в назначенное время, согласно записи;

- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: входить в отделения МО в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе;

- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам МО.

4.2. Пациенты и иные посетители МО не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов, посетителей и сотрудников МО. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме, является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях. При этом МО (Работники) вправе осуществлять (производить) фотосъёмку, звуко – и видеозапись лиц находящихся на территории МО и использовать полученные материалы в качестве доказательства правонарушения. Ознакомившись с настоящими Правилами, пациент и иные посетители поликлиники считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото- и киносъёмки, звуко- и видеозаписи.

4.3. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористических актов, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- проносить на территорию МО крупногабаритные вещи (хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины, коробки и др.);

- проносить в МО огнестрельное, газовое и холодное оружие, легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, колющие и легкобьющиеся и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- посещать МО с домашними животными;

- курить на территории МО, в том числе на крыльце, лестничных площадках, в туалетах, в коридорах, кабинетах и других помещениях;

- находиться на территории и помещениях МО, в состоянии алкогольного, наркотического и иного токсического опьянения;

- самовольно проникать в служебные помещения МО;

- пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т. п.);

- пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Перед входом в кабинет врача рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;

- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;

- выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и работникам МО, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием. Все претензии излагаются пациентами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, и/или настоящими Правилами;

- производить фото- и видеосъемку на территории МО без предварительного разрешения руководства МО;

- передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, детских колясках и использовать другой спортивный инвентарь в помещении МО;

- выполнять в помещениях МО функции торговых агентов (представителей), находиться в помещениях МО в иных коммерческих целях;

- осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц. Размещать в помещениях и на территории МО объявления без разрешения руководства МО;

- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях МО.

5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководству МО или к Главному врачу Поликлиники в письменном виде.

5.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в Журнал приема по личным вопросам. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале приема по личным вопросам. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.3. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица МО, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

5.4. Пациент (его законный представитель) в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование Учреждения, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.5. Письменное обращение, поступившее руководству МО, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

5.6. Ответ на письменное обращение, поступившее руководству МО, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

6.1. Информация о состоянии здоровья (далее – Информация) предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными медицинскими работниками МО. Информация 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. Информация не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания Информация сообщается в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

6.3. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, Информация предоставляется 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 законодательством Российской Федерации.

7. Порядок выдачи справок и документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, выписок из медицинской документации

7.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.

7.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (форма 095-у – для учащихся), или справка об освобождении от служебных обязанностей. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, выдаются лечащим врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы (учебы). В случае заболевания обучающихся – студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

7.3. Для проставления заверяющих печатей на медицинской документации (справках, выписках и др.) пациенты обращаются в кабинет оформления медицинской документации.

7.4. Медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, отражающие состояние здоровья пациента, предоставляются на основании письменного заявления пациента либо его законного представителя.

8. График работы Поликлиники и ее должностных лиц

8.1. Режим работы МО: с понедельника по пятницу с 08 часов 00 минут до 20 часов 00 минут, суббота с 08 часов 00 минут до 14 часов 00 минут. График работы МО в предпраздничные и праздничные дни может отличаться, обо всех изменениях в графике работы МО можно узнать по телефону регистратуры, либо при непосредственном обращении в МО.

8.2. График работы должностных лиц МО определяется Правилами внутреннего трудового распорядка МО с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации, и размещается на Официальном сайте МО.

8.3. Прием пациентов (их законных представителей) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на Официальном сайте или при обращении в МО.

9. Ответственность за нарушение настоящих Правил

9.1. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

9.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, работники МО вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников охраны и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации. В подобных ситуациях медицинская помощь будет оказываться в объёме неотложной и экстренной медицинской помощи, после чего нарушители общественного порядка будут удаляться из здания и помещений МО сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов.

9.3. При нарушении правил общественного порядка пациентами, МО вправе снять пациента с медицинского обслуживания без права повторного прикрепления.

9.4. Воспрепятствование осуществлению оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам МО, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка на территории МО, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу МО, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.