

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА И ЛЕЧЕБНО-ОХРАНИТЕЛЬНОГО РЕЖИМА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ООО «ДЕСК».

1. Общие положения

Правила внутреннего распорядка и лечебно-охранительного режима для пациентов ООО «ДЕСК» (в дальнейшем - Учреждение) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациента в Учреждении, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Учреждением.

1.1. Настоящие Правила обязательны для пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение здравоохранения, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создание наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения.

1.2. При первичном обращении в регистратуре учреждения на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации), а также заключается Договор на оказание медицинских услуг и оформляются Соглашения на определённые процедуры.

Медицинская карта пациента является собственностью Учреждения и должна храниться в регистратуре в течении 5 лет со дня последнего обращения.

Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет администратором. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из помещения Учреждения без согласования с руководством Учреждения. Предоставление выписки из медицинской карты производится в течение 7 рабочих дней после запроса Пациента.

1.3. В помещениях медицинского учреждения запрещается: ходить в верхней одежде; вести громкие разговоры, шуметь; курить в зданиях и помещениях ЛПУ; распивать спиртные напитки, употреблять наркотические и токсические средства; появляться в состоянии алкогольного и наркотического опьянения (исключение – необходимость в экстренной и неотложной медицинской помощи); пользоваться служебным телефоном, во время лечения - мобильным телефоном.

2. Режим работы и условия записи на приём в ООО «ДЕСК»:

Учреждение работает с 09.00 до 20.00 с понедельника по пятницу и с 09.00 до 18.00 в субботу.

В праздничные дни ООО «ДЕСК» работает по отдельному графику. Информация о порядке работы в праздничные дни заблаговременно размещается в регистратуре и при входе в здание.

Предварительная запись на приём производится непосредственно при обращении в регистратуру или по телефонам: 8-83130-63303 и моб. 8-950-6011212

Информацию о графиках приёма конкретных специалистов и о порядке предварительной записи к ним на приём можно получить в регистратуре в устной форме.

При записи пациенту выдаётся талон с указанием Ф.И.О. пациента, врача, даты и времени приёма, телефонов стоматологии. Приём ведётся по предварительной записи, а также по возможности в порядке живой очереди (приоритет на очередность у пациентов по предварительной записи).

Время, отведённое на приём больного – согласно плану лечения. Время ожидания приёма ориентировочно 10-20 минут от назначенного в случае, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому больному и не может немедленно закончить приём, о чём пациенты, ожидающие приёма, должны быть проинформированы администратором.

3. Права и обязанности Пациента

3.1. Пациент обязан:

обязан соблюдать правила поведения в общественных местах;

требования пожарной безопасности (при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом дежурному персоналу);

установленный в учреждении регламент работы персонала;

соблюдать режим работы организации;

соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов Учреждения;

оплачивать стоимость предоставляемой медицинской услуги;

соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в процедурные кабинеты в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение необходимых для этого сведений;

уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи; доброжелательно и вежливо к другим пациентам;

оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;

представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный врачом;

являться на приём в назначенные дни и часы;

информировать сотрудников регистратуры заблаговременно о невозможности явиться на приём в указанное время;

бережно относиться к имуществу Учреждения.

3.2. Пациент имеет право на:

выбор врача;

перевод к другому лечащему врачу с разрешения главного врача Учреждения при согласии врача;

профилактику, диагностику, лечение, 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, 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, стоимости услуг; на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

отказ от медицинского вмешательства;

возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

заблаговременный отказ от приёма или перенос даты и времени приёма.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Учреждением.

4.1. К числу наиболее типичных конфликтных ситуаций в сфере медицинской помощи относятся:

оказание пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических и реабилитационных мероприятий);

нарушения в работе учреждения здравоохранения, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);

нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.

4.2. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к главному врачу или иному должностному лицу Учреждения.

4.3. Жалоба подается в письменном виде: первый экземпляр - лицу, ответственному за делопроизводство (либо непосредственно главному врачу), а второй экземпляр остается на руках у подающего жалобу. При этом следует получить подпись лица, ответственного за делопроизводство с указанием входящего номера либо подпись главного врача с указанием даты.

4.4. Жалоба должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учебы). При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены. В случае, если обстоятельства дела требуют немедленного и неординарного реагирования на ситуацию, жалоба может быть направлена сразу в несколько инстанций.

4.5. Ответ пациенту на жалобу согласно законодательства Российской Федерации предоставляется в письменном виде в 10 - дневные сроки после регистрации жалобы в лечебном учреждении. Ответ составляется в 2-х экземплярах, подписывается главным врачом (или генеральным директором) и пациентом.

4.6. В целях совершенствования организации оказания медицинской помощи, в наиболее сложных и конфликтных случаях по вопросам профилактики, диагностики, лечения и медицинской реабилитации, определения профессиональной пригодности некоторых категорий работников, осуществления оценки качества, обоснованности и эффективности лечебно-диагностических мероприятий, в том числе назначения лекарственных препаратов, обеспечения назначения и коррекции лечения, а также принятия решений по иным медицинским вопросам в Учреждении работает Врачебная комиссия. Заседания врачебной комиссии проводятся 1 раз в неделю.

4.7. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган или суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

5.1. Информация о состоянии здоровья, 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 предоставляется пациенту в доступной для него форме.

5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении несовершеннолетних лиц и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными предоставляется их законным представителям.

5.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться 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.

5.4. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

5.5. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов. Срок выдачи – до 7 рабочих дней, срок выдачи мед. заключения - до 3 рабочих дней.