

Правила внутреннего распорядка

ООО «АРТ – МЕД»

Правила внутреннего распорядка

1. Общие положения

- 1.1. Правила внутреннего распорядка ООО «АРТ – МЕД» (далее Центра) для пациентов являются организационно-правовым документом в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения: Федеральным законом от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Законом Российской Федерации от 23.04.2012 №390н "Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи", Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».
- 1.2. Внутренний распорядок Центра для пациентов - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками Центра, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в Центре.
- 1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Центр, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.
- 1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
 - -порядок обращения пациента в Центр;
 - -права и обязанности пациента;
 - -порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
 - -порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
 - - график работы Центра и его должностных лиц;
 - -информацию о платных медицинских услугах;
- 1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов находятся на стойке администратора. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте Центра: www.artmed-dz.ru

2. Порядок обращения пациентов в Центр

- 2.1. ООО «АРТ – МЕД» является медицинским учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную и специализированную помощь на платной основе. Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить услугу сверх Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи,
- 2.2. Право оказания платных медицинских услуг ООО «АРТ – МЕД» предусмотрено Уставом учреждения.
- 2.3. Платные услуги предоставляются в соответствии с действующими законами РФ.

- 2.4. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.
- 2.5. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03.
- 2.6. Для получения медицинской помощи пациент должен обратиться в регистратуру Центра или записаться по телефону 8 (8313)35-08-33
- 2.7. При записи на прием к врачу Пациент должен указать свою фамилию(имя, отчество), телефон
- 2.8. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать по телефону на дом врача с 8.00 до 18.00
- 2.9. В указанное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.
- 2.10. В регистратуре Центра при первичном обращении 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) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта.
- 2.11. Медицинская карта пациента является собственностью Центра и хранится в регистратуре.
- 2.12. Медицинская карта на руки пациенту не выдается. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Центра без согласования с руководством Центра!
- 2.13. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения директором Центра пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов в холле медицинского центра.
- 2.14. Направление на плановую госпитализацию пациентов , нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования пациентов в установленном порядке.
- 2.15. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств станции скорой медицинской помощи.

3.Права и обязанности пациентов:

- 3.1 Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Законом РФ "Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан"
- 3.2. 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, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
 - выбор лечебно-профилактического учреждения, выбор врача осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ;
 - обследование, лечение и нахождение в Центре в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
 - облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
 - отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
 - обращение в установленном Центром порядке с жалобой к Руководителю Центра, в котором ему оказывается медицинская помощь;
 - 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 законодательством;
 - получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 3.3. Пациент обязан:
- соблюдать режим работы Центра;
 - соблюдать правила внутреннего распорядка центра для пациентов и правила поведения в общественных местах;
 - соблюдать требования пожарной безопасности;
 - соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в шкафу, предназначенном для верхней одежды,
 - выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
 - соблюдать рекомендуемую врачом диету;
 - уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
 - 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;
 - проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность;
 - бережно относиться к имуществу Центра;
 - при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу.
 - лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка Центра.

- 3.4. На территории Центра запрещается:
 - приносить в Центр и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества; спиртные напитки иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
 - находиться в служебных помещениях центра без разрешения;
 - изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
 - посещать центр с домашними животными, за исключением инвалидов по зрению с собакой – проводником, которую необходимо оставлять в специально отведенном для этой цели месте, у входа и оборудованным удерживающим устройством для собаки.
 - курить в помещениях центра и на территории;
 - помещать на стендах объявления без разрешения администрации центра;
 - запрещается доступ в здание и служебные помещения центра лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц вызываются сотрудники правоохранительных органов.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и ООО»АРТ-МЕД»

- 4.1. Все возникающие споры между пациентом и Поликлиникой рассматриваются должностными лицами Поликлиники в соответствии с требованиями федерального закона от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- 4.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию ООО»АРТ-МЕД» или к администратору согласно графику приёма граждан или обратиться к администрации центра в письменном виде.
- 4.3. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приёма руководителя центра. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.
- 4.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 4.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
- 4.7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

- 4.8. Письменное обращение, поступившее в администрацию центра, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.
- 4.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию центра, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

- 5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме врачом Центра, осуществляющим прием. Она 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. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается лицам, которым пациент разрешил передавать такую информацию.
- 5.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.
- 5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.
- 5.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

- 6.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.
- 6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у - для учащихся). Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений, сотрудников органов внутренних дел для освобождения их от учебы, работы выдается справка установленной формы.
- 6.3. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.
- 6.4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца.
- 6.5. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

7. График работы центра и его должностных лиц

- 7.1. График работы Центра и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Центра с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

- 7.2. Режим работы Центра и должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.
- 7.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются директором Центра в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала. График и режим работы утверждаются главным врачом.
- 7.4. Прием пациентов населения Директором Центра осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре или на информационном стенде в холле медицинского центра
- 7.5. Режим работы Центра утверждается главным врачом.
- 7.6. Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.