

Утверждаю
Генеральный директор
ООО «Косметологическая лечебница»
В.М. Капулер
» 2020г.



Правила внутреннего распорядка для пациентов

ООО «Косметологическая лечебница»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка ООО «Косметологическая лечебница» (далее – лечебница) для пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, разработаны в соответствии с федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», «О защите прав потребителей», это регламент, определяющий порядок обращения пациента в ООО «Косметологическая лечебница», права и обязанности пациента, правила поведения в ООО «Косметологическая лечебница», осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации и распространяющей свое действие на всех пациентов, обращающихся за медицинской помощью.

Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Поликлинику, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- общие положения;
- порядок обращения пациента в ООО «Косметологическая лечебница»;
- права и обязанности пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы поликлиники и ее должностных лиц;
- информацию о платных медицинских услугах;

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в лечебнице.

1.4. С правилами, вывешенными в общедоступном месте, пациент либо его законный представитель знакомятся самостоятельно, либо устно персоналом лечебницы.

1.5. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациентов. Законными представителями несовершеннолетних посетителей являются их родители.

2. Порядок обращения пациентов в ООО «Косметологическая лечебница»

2.1. ООО «Косметологическая лечебница» является медицинским учреждением, оказывающим амбулаторную и стационарную медицинскую помощь.

2.2. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал лечебницы направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.

2.3. В случае обращения пациентов в лечебницу, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, лечебница передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.4. В случае обращения в лечебницу пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациент направляется в инфекционное медицинское учреждение.

2.5. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру лечебницы, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу.

Режим работы лечебницы – с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00 часов, в субботу с 08.00-16.00 (в летнее время – с 08.00-15.00), воскресенье – выходной.

2.6. При записи на прием к врачу пациент должен указать свою фамилию (имя, отчество), дату рождения, домашний адрес.

2.7. В указанное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.

2.8. В регистратуре лечебницы 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, серия и номер страхового медицинского полиса.

2.9. Медицинская карта пациента является собственностью лечебницы и хранится в регистратуре.

2.10. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет медицинским регистратором или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из лечебницы без согласования с руководством.

2.11. Пациент направляется на прием к врачу с учетом графика его работы и желания пациента.

2.12. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.

2.13. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

2.14. Врач от имени лечебницы заключает с пациентом письменный договор на оказание услуг по форме, утвержденной ООО «Косметологическая лечебница».

2.15. При заключении договора врач действует в качестве представителя лечебницы. Для заключения договора пациент сообщает свои персональные данные: ФИО, возраст, адрес места жительства и контактный телефон.

2.16. Лечебница осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора, в связи с чем, в соответствии со ст.6 ФЗ-152 ОТ 27.07.2006 г. «О персональных данных» дополнительного согласия пациента на обработку его персональных данных не требуется. Лечебница обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

2.17. При входе в лечебницу пациенту рекомендуется одеть бахилы или переобуться в сменную обувь.

2.18. В холодное время года пациент должен оставлять верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года.

3. Права и обязанности 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, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

- обследование, лечение и нахождение в лечебнице в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение в установленном порядке с жалобой к должностным лицам лечебницы, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к Главному врачу лечебницы, должностным лицам государственных органов или в суд;
- 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;

3.2. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы лечебницы;
- соблюдать правила внутреннего распорядка лечебницы для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения лечебницы в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать рекомендуемую врачом диету и режим;
- 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, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ
- бережно относиться к имуществу лечебницы;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

3.3. 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 лечебницы.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и лечебницей

4.1. В случае нарушения прав пациентов, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая подается через регистратуру и передается на рассмотрение главному врачу или зам.гл.врача по лечебным вопросам. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений, либо направлена на сайт лечебницы в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

4.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 10 дней с момента ее получения лечебницей. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу, либо по желанию пациента может быть вручена ему лично в согласованное время. На претензию (жалобу). Размещенную на сайте лечебницы ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

4.3. Не получив ответа на претензию (жалобу) в десятидневный срок либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие (надзирающие) органы либо в суд.

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 лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами лечебницы. 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 членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

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. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления пациента ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.

6.2. Справку для налоговой инспекции по возврату подоходного налога за медицинские услуги выдает администратор лечебницы. Справка в течение 10 дней после обращения при наличии кассовых чеков или квитанций, подтверждающих оплату медицинских услуг.

Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.