

Общество с ограниченной ответственностью «Альбатрос»

(ООО «Альбатрос»)



Правила внутреннего распорядка

(для пациентов)

1. Общие положения;
2. Порядок обращения пациента в клинику;
3. Права и обязанности пациентов;
4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Медицинским центром;
5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента;
6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
7. График работы Медицинского центра и его должностных лиц;
8. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания.

Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка (далее — Правила) для пациентов являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в Медицинский центр «Альбатрос», а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений — пациентом (его представителем) и Медицинским центром и распространяются на структурные подразделения «Медицинского центра «Альбатрос».

1.2. Внутренний распорядок Медицинского центра для пациентов — это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками Медицинского центра, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в Медицинский центр «Альбатрос».

1.3. 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.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Поликлинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы Медицинского центра и ее должностных лиц;
- информацию о платных медицинских услугах;

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде в доступном для пациентов месте. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте Медицинского центра.

Порядок обращения пациента в клинику

2.1. Медицинская клиника ООО «Альбатрос» является медицинским учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь.

2.2. Экстренная медицинская помощь не оказывается пациентам.

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление и других состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи.

2.3. Для получения медицинской помощи пациент может обратиться в рецепцию Медицинского центра для записи на прием к врачу, записаться по телефону (**8 (812) - 385 - 57 - 10**), записаться с сайта медицинской организации (Интернет-сайт: **www.albatros-med.ru**), также с агрегаторов (Напоправку, Продокторов).

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

2.5. При обращении на рецепцию медицинского центра необходимо представить паспорт. При прохождении медицинских осмотров (предварительный, периодический) необходимо предъявить прививочный сертификат, ФЛГ (при наличии).

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

2.7. На рецепции медицинского центра при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, которая является собственностью Медицинского центра и хранится в регистратуре.

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

2.9. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, пациент может получить на рецепции в устной форме, по телефону и наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холле Медицинского центра или на сайте Медицинского центра.

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 лечащего врача, с учетом согласия врача, а также выбор лечебно-профилактического учреждения в соответствии с договорами обязательного и добровольного медицинского страхования;
- обследование, лечение и нахождение в Медицинский центр «Альбатрос» в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов. — 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 Медицинским центром порядке с жалобой к должностным лицам Медицинского центра, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к Главному врачу Медицинского центра, 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;

3.3. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы Медицинского центра;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Медицинского центра для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- 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 Медицинского центра;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу.
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

Пациентам (их законным представителям) и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Медицинского центра, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях,

запрещается:

- проносить в здание и служебные помещения Медицинского центра огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях Учреждения без разрешения;
- размещать в помещениях и на территории Учреждения объявления без разрешения администрации Учреждения;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Учреждения;

— выполнять в помещениях Учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Учреждения в иных коммерческих целях;

3.4. 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 Медицинского центра.

Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Медицинским центром

4.1. Все возникающие споры между пациентом и Медицинским центром рассматриваются должностными лицами в соответствии с ФЗ РФ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» №59-ФЗ от 02.05.2006 года и Положением «О порядке рассмотрения жалоб и обращений пациентов о качестве оказания медицинской помощи Медицинского центра «Альбатрос»».

4.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Медицинского центра, к администратору, или обратиться к администрации Медицинского центра в письменном виде;

4.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, 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 наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления, ставит личную подпись и дату.

4.7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо и копии.

4.8. Письменное обращение, поступившее в администрацию Медицинского центра, рассматривается в течение 30 дней со дня со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом;

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 или иными должностными лицами Медицинского центра. 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.

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.

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, для освобождения их от учебы, работы выдается справка установленной формы.

6.3. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в Медицинском центре.

6.4. По личному заявлению пациента ему предоставляются копии медицинских документов (выписка из амбулаторной карты), отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

График работы Медицинского центра и его должностных лиц

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

7.2. Режим работы Медицинского центра и его 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. Прием пациентов населения главным врачом или исполнительным директором осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать у администратора медицинского центра, либо на сайте организации.

Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания

8.1. Право оказания платных медицинских услуг предусмотрено Уставом учреждения.

8.2. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

8.3. При оказании пациенту платных услуг врачом, в установленном порядке, заполняется медицинская документация. После оказания платной услуги пациенту, по его желанию, выдаётся медицинское заключение установленной формы.

8.4. Отношения между Медицинским центром и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.