

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «АВИЦЕННА»
С.В. Петров
« 10 » января 2020 г.

ПРАВИЛА
ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ
МЕДИЦИНСКОГО ЦЕНТРА ООО «АВИЦЕННА»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов медицинского центра ООО «АВИЦЕННА» (далее - 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.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения граждан в Учреждение;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Учреждением и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- график работы сотрудников и должностных лиц Учреждения;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех лиц, обратившихся в Учреждение, пациентов и персонала.

2. Порядок обращения пациентов в Учреждение

2.1. Медицинская помощь оказывается гражданам при самостоятельном обращении в Учреждение с 18 лет, а также несовершеннолетним гражданам в сопровождении родителей и опекунов.

2.2. В регистратуре Учреждения 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), место работы.

Медицинская карта пациента является собственностью Учреждения и должна храниться в регистратуре не менее 50 лет.

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.

2.3. Информацию о времени приема специалистов с указанием часов приема и номеров кабинетов, можно получить в регистратуре в устной форме, а также на информационном стенде в холле и на официальном сайте ООО «АВИЦЕННА».

2.4. Информация о графике приема граждан по личным вопросам администрацией медицинского центра (главным врачом, заместителем главного врача) размещена на информационном стенде в медицинском центре и на официальном сайте в интернете: avicenna-kursk.ru, в разделе «информация для пациентов», подразделе «дополнительная информация».

3. Права и обязанности пациентов

3.1. Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.2. Пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации;
- 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, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи.

3.3. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы организации;
- соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов Учреждения;
- предварительно оплачивать стоимость предоставляемой медицинской услуги;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в процедурные кабинеты в сменной обуви или бахилах, маске, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение необходимых для этого сведений;

- соблюдать режим лечения;
- 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;
- бережно относиться к имуществу Учреждения;
- соблюдать правила пожарной безопасности;
- не нарушать общественный порядок, соблюдать чистоту и порядок в помещениях Учреждения;
- являться на прием и процедуры заранее в строго назначенное время.

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 предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

4.6. 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. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

6. График работы Учреждения и должностных лиц.

6.1. Режим работы Учреждения:

Понедельник – с 08-00 до 20-00;
Вторник – с 08-00 до 20-00;
Среда – с 08-00 до 20-00;
Четверг – с 08-00 до 20-00;
Пятница – с 08-00 до 20-00;
Суббота – с 09-00 до 18-00;
Воскресенье — с 09-00 до 18-00.

Изменения графика и режима работы учреждения в праздничные и выходные дни регламентируется приказом главного врача.

6.2. Информация о текущем графике работы должностных лиц находится в регистратуре медицинского центра.

График личного приёма граждан администрацией ООО «АВИЦЕННА»:

- главный врач: Петрова Юлия Павловна,
личный приём граждан – ежемесячно в последнюю пятницу месяца с 16.00 до 18.00;
- заместитель главного врача: Могулева Наталья Вячеславовна,
личный приём граждан - еженедельно по средам с 14.00 до 16.00.

7. Информация о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.

7.1. Первое обращение на приём к врачу-специалисту по поводу острого или хронического заболевания считается первичным приёмом. Последующие обращения на приём к тому же врачу-специалисту в течение 3 месяцев от даты первичного - являются повторным приёмом.

7.2. Перечень платных медицинских услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления на платной основе, прейскурантом на платные медицинские услуги. Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг.

7.3. Информация о платных медицинских услугах, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению размещаются на сайте Учреждения (avicenna-kursk.ru) и информационном стенде.

8. Медицинские услуги не оказываются Учреждением в следующих случаях:

8.1. Лицам:

- находящимся в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
- с неадекватным поведением;
- выражающимся нецензурной лексикой;
- отказывающимся соблюдать санэпидрежим.