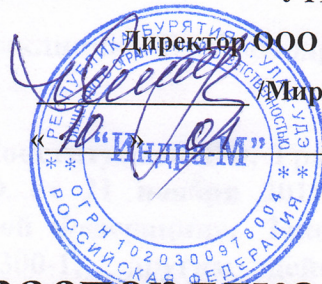


УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Индра-М»

Мирхусеев Р.М./

206 г.



Правила внутреннего распорядка пациентов

в поликлинике ООО Индра-М

Уважаемые пациенты!

С целью повышения качества оказания медицинских услуг в ООО "ИНДРА-М" обращаем ваше внимание на необходимость соблюдения следующих Правил поведения пациентов

Правила внутреннего распорядка пациентов в поликлинике ООО «Индра-М»

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Конституцией РФ, Гражданским кодексом РФ, Федеральными законами РФ: ФЗ РФ от 21 ноября 2011г № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Закон РФ "О защите прав потребителей" от 07.02.1992 N 2300-1; другим действующим законодательством Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан и защиты прав потребителей и иными нормативными актами (в том числе локальными).

Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в поликлинике ООО «Индра-М» при получении медицинских услуг с целью обеспечения наиболее благоприятных условий для удовлетворения потребности в медицинской помощи, медицинских услугах и услугах, косвенно связанных с медицинскими; обеспечения безопасности граждан при посещении ими поликлиники, и работников поликлиники, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем, заказчиком медицинских услуг) и ООО Индра-М (сотрудниками поликлиники).

Соблюдение настоящих Правил является обязательным для персонала, пациентов, а также иных лиц, обратившихся в поликлинику ООО «Индра-М». Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах поликлиники.

1. Общие положения Правил и основные понятия

1.1.ООО «Индра-М» оказывает медицинские услуги в соответствии с договором, на основании лицензии № ЛО-03-01-001651 от 29.10.2014г. на осуществление медицинской деятельности, выданной Министерством здравоохранения Республики Бурятия. Ознакомиться с Лицензией пациенты могут без ограничений: на сайте www.indra-m.ru и на информационных стендах поликлиники.

2.1.Медицинская услуга - мероприятие или комплекс мероприятий, направленных на профилактику заболеваний, их диагностику, лечение и реабилитацию, имеющих самостоятельное законченное значение и определенную стоимость.

3.1.Медицинская помощь - комплекс мероприятий (включая медицинские услуги, организационно-технические мероприятия, санитарно-противоэпидемические мероприятия, лекарственное обеспечение и др.), направленных на удовлетворение потребностей граждан в поддержании и восстановлении здоровья.

4.1.Пациент - лицо, получающее медицинскую помощь, подвергающееся медицинскому наблюдению или лечению по поводу какого-либо заболевания, нарушения здоровья и жизнедеятельности, а так же пользующееся медицинскими услугами независимо от наличия у него заболевания.

5.1.Посетителем поликлиники признается любое физическое лицо, временно находящееся в помещении поликлиники ООО Индра-М, для которого поликлиника не является местом работы.

2. Порядок обращения за медицинской помощью

2.1.Пациент может обратиться за медицинской помощью и для лабораторных исследований как по направлению лечащего врача любой медицинской организации, так и по собственной инициативе.

2.2. Непосредственно перед приемом врача пациент обязан обратиться к

администратору. При первичном обращении пациент представляет администратору

документ, удостоверяющий личность (паспорт; для детей до 14 лет — свидетельство о рождении, с 14 лет до 16 лет свидетельство о рождении и по желанию паспорт ребенка, и паспорт законного представителя ребенка (либо недееспособного). Администратор заводит на пациента Медицинскую карту пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, в которую вносятся все необходимые сведения о пациенте, и заводит электронную карту пациента.

2.3. Необходимыми условиями для получения медицинской услуги Пациентом является получение от него (или его законного представителя) информированного добровольного согласия на медицинские услуги, согласия на обработку персональных данных и заключение письменного договора оказания медицинских услуг.

2.4. Прием (консультации), инструментальные и функциональные исследования и лечебные процедуры проводятся по предварительной записи. Записаться на прием к врачу пациент может любым удобным способом: обратившись к администраторам лично, по телефону.

2.5. Прием пациентов, выполнение процедур, забор биоматериала для анализов проводится в кабинетах, где созданы все необходимые условия для осмотра, обследования и оказания медицинских услуг.

2.6. Нахождение сопровождающих пациента лиц в медицинском кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, а также с согласия пациента за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

2.7. В случае явки пациента без записи или с опозданием более чем на 10 минут, специалист имеет право отказать в приеме до окончания приема других пациентов либо согласовать с пациентом время приема на другой день.

2.8. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при записи в поликлинику. В случае отказа пациента от предоставления номера телефона, отсутствия телефонной связи с пациентом снимает с себя ответственность за невозможность оповещения об отмене визита.

2.9. Информация о расписании работы врачей (в т.ч. в связи с переносом выходных нерабочих дней) предоставляется администраторами по первому запросу, без ограничений.

2.10. Пациент имеет право получить медицинские услуги анонимно. В случае получения медицинской помощи на условиях анонимности пациент лишается права получать справки, медицинские документы, заключения, а в случае конфликта доказать свою позицию.

2.11. В помещениях поликлиники ООО «Индра-М» (за исключением процедурных, перевязочных, смотровых кабинетов, раздевалок, туалетов) ведётся видео наблюдение, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности работников поликлиники, пациентов и посетителей. Посетители информируются о системе видеоконтроля путем размещения специальных информационных табличек в зонах видимости видеокамер. Записи с камер видеонаблюдения является строго конфиденциальными.

3. Права и обязанности пациентов и их представителей

3.1. Пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.
- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования, в том случае, если такие выполняются в поликлинике;
- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.

3.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- посещать поликлинику в соответствии с установленным графиком её работы;
- при посещении поликлиники необходимо надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- являться на прием врача, лечебно-диагностические процедуры и диспансерные осмотры за 10 минут до начала данных мероприятий для своевременного оформления необходимых документов (договора на медицинские услуги,

информированного согласия на медицинские услуги, согласия на обработку персональных данных и т.д.);

- заблаговременно информировать сотрудников поликлиники о невозможности явки на прием врача, лечебно-диагностические процедуры и диспансерные осмотры по уважительной причине и о необходимости отмены или изменении назначенного времени получения медицинской услуги. В случае опоздания пациента более чем на 10 минут по отношению к назначенному пациенту времени получения услуги, поликлиника оставляет за собой право на перенос или отмену срока получения услуги;

- соблюдать установленный порядок деятельности поликлиники, нормы поведения в общественных местах;

- несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в помещениях поликлиники только в сопровождении близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих их лиц).

- родители (иные сопровождающие лица), которые пришли на прием с детьми младше 15 лет, обязаны следить за поведением детей: дети должны придерживаться общепринятых норм поведения в общественных местах — соблюдать тишину, не бегать, заниматься спокойными видами деятельности во время ожидания приема — рисовать, смотреть журналы, и т.п.).

- удостоверить личной подписью: информированные добровольные согласия, предложенный план лечения и иные медицинские документы и рекомендации;

- оплатить медицинские услуги в сроки и в порядке, предусмотренные Договором, заключенным между Пациентом (представителем пациента) и ООО «Индра-М»;

- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам поликлиники;

- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;

- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;

- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников поликлиники;

- сообщать сотрудникам поликлиники всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания, а именно: информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;

- предоставить необходимую информацию о состоянии своего здоровья.

- пациент обязуется достоверно и полно сообщить данные, имеющие отношение к анамнезу (истории) жизни, анамнезу (истории) заболевания, информировать обо всех перенесенных ранее заболеваниях, включая хронические, инфекционные и венерические, всех видах аллергических реакций, имеющих нервнo-психических расстройствах (эпилепсии и проч.), ВИЧ-инфицировании (СПИДе), сахарном диабете, имеющих патологических и физиологических зависимостях (алкоголь, наркотики), имевшихся ранее и имеющихся заболеваниях крови (анемия и проч.), а также имевшихся длительных кровотечениях, ревматических заболеваниях, врождённых или приобретённых пороках сердца, сердечно-сосудистых заболеваниях (сердечная недостаточность, коронарная недостаточность, ишемическая болезнь сердца, гипертоническая болезнь, гипотоническая болезнь, инфаркт), иных сосудистых заболеваниях (инсульт, артериосклероз и проч.), наличии сердечного стимулятора или протеза

клапана сердца, травмах, заболеваниях органов дыхания, придаточных пазух носа, иных особенностях анамнеза жизни и заболевания, имеющих значение для лечения, включая информацию о постоянно принимаемых препаратах.

•отключить мобильный телефон на приеме у врача, при выполнении процедур и диагностики.

•ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;

•своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача для достижения и сохранения результатов оказания медицинской услуги;

•немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения и о любых обстоятельствах, препятствующих исполнению пациентом Договора об оказании платных медицинских услуг с Клиникой;

•не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

•соблюдать тишину и очередность приема, не пользоваться телефоном за исключением случаев необходимости вызова скорой помощи или такси;

•бережно относиться к имуществу поликлиники и других пациентов, а при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом администратору.

3.3. Пациентам 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 поликлиники, пациентов и посетителей, запрещается:

•проносить в поликлинику 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;

•находиться в служебных помещениях поликлиники без разрешения администрации;

•употреблять пищу в коридорах, врачебных кабинетах и других помещениях;

•курить на крыльце (ближе, чем на 15 метров от входа), в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях;

•громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями, использовать нецензурные выражения;

•оставлять детей возрасте до 15 лет без присмотра в помещениях поликлиники;

•выносить из помещений поликлиники документы, полученные для ознакомления, а также изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;

•размещать в помещениях поликлиники объявления и рекламную продукцию без разрешения администрации;

•производить фото-, видеосъемку на территории поликлиники и аудиозаписи разговоров с сотрудниками и другими пациентами без предварительного разрешения администрации;

•выполнять в помещениях поликлиники функции торговых агентов, представителей;

•запрещается доступ в помещения поликлиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, лицам, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

Пациентам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, будет отказано в приеме и выполнении процедур.

•вести себя агрессивно по отношению к другим посетителям и персоналу.

•преграждать проезд транспорта ко входам в поликлинику.

4. Стоимость медицинских услуг и порядок оплаты

4.1. Медицинские услуги предоставляются по ценам в соответствии с утвержденным и действующим на день оказания медицинской услуги прейскурантом.

4.2. Информация о видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению поликлиникой ООО «Индра-М», действующий прейскурант размещены на сайте и предоставляются пациенту (посетителю) по первому требованию сотрудниками поликлиники.

4.3. Расчеты с пациентами (заказчиками медицинских услуг) осуществляется через кассу/банковский терминал с выдачей пациенту чека / квитанции об оплате; при обслуживании по прямым договорам с организациями — безналичным расчетом в соответствии с условиями договора.

5. Ответственность за нарушение настоящих Правил.

5.1. Пациенту может быть отказано в медицинской помощи при объективной невозможности обеспечить предоставление требуемой услуги, включая возникновение медицинских противопоказаний для оказания медицинской услуги и/или невозможность обеспечить ее безопасность (за исключением случаев необходимости оказания экстренной медицинской помощи);

5.2. Поликлиника вправе не приступать к оказанию услуг в случаях, когда имеет место нарушение пациентом своих обязанностей, которые препятствуют оказанию пациенту медицинской помощи (за исключением случаев необходимости оказания экстренной медицинской помощи).

5.3. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники поликлиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

5.4. Воспрепятствование оказанию медицинской помощи, неуважение к работникам поликлиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории поликлиники, неисполнение законных требований работников, причинение морального вреда персоналу и вреда деловой репутации поликлиники, а также материального ущерба его имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

6. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой

6.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу (руководителю структурного подразделения) или к дежурному администратору согласно графику приема граждан, либо оформить претензию в письменном виде.

6.2. Претензионные бланки и Книга отзывов предоставляются администратором поликлиники по первому требованию пациента (посетителя, законного представителя пациента).

6.3. Информацию о времени и месте приема населения главным врачом (руководителем структурного подразделения), заместителем главного врача можно получить у администратора.

6.4. 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 в установленные сроки дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.5. Споры, возникшие между пациентом (заказчиком медицинских услуг) и поликлиникой ООО «Индра-М», разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.