

Правила внутреннего распорядка пациентов при оказании медицинских услуг

1. Общие положения

1.1. Правила (далее Правила) внутреннего распорядка (далее Клиника) 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 Клиники для пациентов регламентирует нормы поведения пациента в Клинике при получении медицинских услуг с целью реализации прав пациента, создания благоприятных условий для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения, повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей Клиники.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

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

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов находятся на ресепшене. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте Клиники: endo360.ru.

Термины, применяемые в Правилах:

Медицинская помощь – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг;

Медицинская услуга – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение;

Пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;

Медицинский работник – физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в медицинской организации и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности;

Лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения.

2. Порядок обращения пациентов в Клинику

2.1. Клиника является медицинским учреждением, оказывающей платные медицинские услуги.

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.

Информацию по услугам, оказываемым в Клинике, пациент может найти на сайте Клиники.

2.2. Для получения медицинской услуги пациент должен обратиться в Клинику для записи на прием к врачу.

2.3. При записи на прием к врачу Пациент должен указать свою фамилию (имя, отчество), дату рождения, номер телефона.

2.4. До назначенного времени посещения врача Пациент должен явиться в Клинику и обратиться на ресепшен для получения оформления явки на прием. При обращении необходимо представить паспорт. Если у пациента имеются оригиналы или копии данных обследования по профилю из других медицинских учреждений их тоже необходимо взять с собой.

2.5. В Клинике 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 полиса ДМС (при наличии), контактный телефон

2.6. Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в архиве.

2.7. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет врачом или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Клиники без согласования с руководством Клиники. Копию данных обследования или выписку из амбулаторной карты по заявлению Пациента предоставляется администратором за подписью лечащего врача и главного врача.

2.8. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в устной форме на ресепшене, по телефону +7 (831) 423-72-60 и наглядно с помощью информационных стендов, расположенных на территории Клиники по адресу: г. Нижний Новгород ул. 3-я Ямская, д. 30, на сайте: endo360.ru.

3. Права и обязанности пациентов

3.1 Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии 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;

- обследование, лечение и нахождение в Клинике 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 Клиникой порядке с жалобой к должностным лицам Клиники, в которой ему оказывается медицинская помощь, а также к главному врачу Клиники, 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:

- при первичном обращении в Клинику ознакомиться с правилами внутреннего распорядка Клиники;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- заботиться о сохранении своего здоровья;
- соблюдать режим работы Клиники;
- соблюдать тишину в кабинетах и коридорах Клиники;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в помещение Клиники 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;
- 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 Клиники;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим, сбор отходов производить в специально отведенные емкости;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному 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 Клиники.

3.4. На территории Клиники запрещается:

- приносить в Клинику 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 Клиники без разрешения;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- посещать Клинику с домашними животными, за исключением инвалидов по зрению с собакой – проводником, о чем предварительно оповещать администратора для обеспечения специально отведенного для ожидания собаки места, оборудованным удерживающим устройством для собаки;
- курить в помещениях Клиники и на прилегающей территории;
- помещать на стендах объявления без разрешения администрации Клиники;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.), если не планируется госпитализация в стационар;
- пользоваться служебным телефоном Клиники;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;
- выполнять функции торговых агентов, представителей и находится в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- оставлять в гардеробе в верхней одежде деньги, ценные вещи. Администрация Клиники за сохранность денег и ценных вещей, оставленных в гардеробе, ответственности не несет;
- оставлять малолетних детей без присмотра на всей территории Клиники;
- преграждать проезд служебному транспорту к зданию Клиники;
- запрещается доступ на территорию и служебные помещения Клиники 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 Клиникой

4.1. Все возникающие споры между пациентом и Клиникой рассматриваются должностными лицами Клиники 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, согласно графику приема граждан, к старшему администратору, обратиться к администрации в письменном виде или позвонить.

4.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема главного врача. 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 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.

4.5. 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.

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

4.7. Письменное обращение, поступившее в администрацию, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию, 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 лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами Клиники. 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. Порядок выдачи медицинских документов, выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

6.2. Клиника, в соответствии с имеющейся лицензией, занимается экспертизой временной нетрудоспособности.

6.3. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По письменному требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

6.4. Копии, справки, выписки из медицинских документов выдаются от 3 дней до 10 дней со дня принятия (получения) Клиникой письменного заявления.

7. График работы Клиники и его должностных лиц

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

7.2. Режим работы 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. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала. График и режим работы утверждаются главным врачом.

7.4. Прием пациентов и населения главным врачом осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на ресепшене, на информационном стенде в холле Клиники или на сайте.

7.5. Режим работы Клиники утверждается главным врачом.

8. Видеонаблюдение

8.1. В помещениях Клиники ведется открытое видеонаблюдение

8.2. Видеонаблюдение в помещениях и на территории Клиники осуществляется с целью:

а) повышения эффективности режима безопасности в Клинике, обеспечения личной безопасности работников и посетителей и минимизации рисков материальных потерь в Клинике.

б) повышения эффективности обеспечения режима конфиденциальности и безопасности персональных данных, обрабатываемых в Клинике.

в) осуществления контроля сохранности имущества посетителей, работников и Клиники, соблюдения порядка в помещениях Клиники, в том числе в ночное время и в нерабочие дни.

г) для предупреждения возникновения и оперативной ликвидации чрезвычайных ситуаций в т.ч. вызванных террористическими актами.

д) для повышения контроля основных дестабилизирующих факторов, таких как: незаконное проникновение посторонних лиц, животных или чужеродных предметов, аппаратов, тел; возникновению пожаров, затопления помещений; повышения предельно допустимой концентрации аварийных химически опасных веществ; биологически опасных веществ.

е) усиления контроля трудовой дисциплины.

9. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРЕЧНЕ ВИДОВ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ, О ПОРЯДКЕ ИХ ОКАЗАНИЯ

9.1. Перечень видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителя» от 07.02.2002 года № 2300-1, Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 года № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и выданной МЗ НО лицензии на осуществление медицинской деятельности №ЛО-52-01-006449 от «19» апреля 2019 г.

9.2. Услуги предоставляются по ценам в соответствии с действующим прейскурантом, утвержденным главным врачом Клиники.

9.3. Информация о видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению Клиникой, а также порядок и условия их предоставления размещены на сайте и в уголке потребителя.

9.4. Расчеты с пациентами за оказание медицинских услуг осуществляется через кассу с выдачей пациенту квитанций об оплате, либо через расчеты со страховыми компаниями.

10. Ответственность за нарушение правил

10.1. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с несоблюдением указаний (рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

10.2. В случае нарушения пациентом и иными посетителями настоящих Правил, а также совершения действий, классифицируемых как нарушение порядка в общественном месте, работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания, в одностороннем порядке расторгнуть договор на оказание медицинских услуг, вызвать наряд полиции, и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. В случае выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться в случае и объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений Клиники сотрудниками правоохранительных органов.

10.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в помещениях и на территории Клиники, причинение морального вреда работникам Клиники, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Клиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.