

«УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный директор ООО «ЦЕНТР ПАЛЛИАТИВНОЙ МЕДИЦИНЫ-ДЕВИТА»



/Уварова С.Н./

«01» мая 2017 г.

Правила оказания медицинской помощи в клинике

1. Общие положения.

1.1 Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО «ЦЕНТР ПАЛЛИАТИВНОЙ МЕДИЦИНЫ-ДЕВИТА» (далее Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов и посетителей в медицинской организации.

1.2 Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также приказами и распоряжениями главного врача.

1.3 Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и посетителей, а также третьих лиц, обратившихся в ООО «ЦЕНТР ПАЛЛИАТИВНОЙ МЕДИЦИНЫ-ДЕВИТА» (далее Центр).

1.4 Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента и создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи.

1.5 Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах, в информационных папках, а также на сайте Центра в сети «Интернет» www.cpm-devita.ru

1.6 При обращении в Центр пациенты и посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами.

Правила внутреннего распорядка включают:

- Порядок обращения пациентов в Центр.
- Порядок оказания медицинских услуг.
- Правила поведения пациентов и посетителей на территории Центра.
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (его представителем) и Центром.
- Ответственность за нарушение Правил.

2. Порядок обращения пациентов в Центр.

2.1 Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру или по телефонам (812) 318-59-90, (812) 952-83-73, а также через сайт медицинской организации в сети «Интернет» www.cpm-devita.ru.

2.2 Дату и время на плановый прием пациент выбирает исходя из расписания приема докторов Центра. При записи на плановый прием пациент обязан предоставить

администратору номер контактного телефона для информирования пациента о непредвиденном изменении даты и времени приема.

2.3 В случае опоздания или неявки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом администратора удобным для него способом не менее чем за 24 часа.

2.4 В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при записи на плановый прием, а при явке пациента переносит время приема на ближайшую свободную дату.

2.5 Пациенты, обратившиеся в регистратуру с целью приема без предварительной записи, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в расписании. При отсутствии данного условия администратор имеет право назначить прием на другой день.

2.6 Для оформления необходимых медицинских документов на плановый прием пациент является в регистратуру не менее чем за 15 минут до назначенного времени.

2.7 При первичном обращении в регистратуру пациент обязан предоставить следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт)

2.8 Пациент представляет все необходимые документы при первичном обращении в регистратуру для оформления медицинской карты амбулаторного больного (форма 025/у-04) (далее Медицинская карта) и Договора на оказание платных медицинских услуг. Медицинская карта является собственностью медицинской организации и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациентам не выдается, а передается врачу в кабинет администратором. Самовольный вынос медицинской карты без письменного согласования с руководством медицинской организации не допускается.

2.9 При оформлении медицинской карты пациент заполняет согласие на обработку персональных данных.

2.10 Пациент ожидает время приема в холле Центра. В кабинет проходит только по приглашению администратора.

3. Порядок оказания медицинских услуг.

3.1 Пациент сообщает лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий; информирует о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях и противопоказаниях.

3.2 После разъяснения врача пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи.

3.3 Пациент обязан ознакомиться с рекомендованным планом лечения и при согласии с ним добросовестно его соблюдать.

3.4 При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения пациент немедленно информирует об этом лечащего врача.

3.5 Пациент не вправе вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.

3.6 Нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача во время консультации, а также в палате во время проведения лечебных мероприятий разрешается с согласия пациента.

3.7 В случае необходимости пациент может быть направлен в другую медицинскую организацию для проведения специальных исследований, процедур или операций. Например, для консультации к другим узким специалистам, дополнительной или плановой диагностики, госпитализации в клиники-партнеры Центра.

3.8 Лечащий врач имеет право отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях несоблюдения пациентом настоящих Правил, а также если это лечение не соответствует требованиям стандартов и технологий, может вызвать нежелательные последствия или в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого пациентом вмешательства.

4. Правила поведения пациентов и посетителей в Центре.

4.1 Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- проносить в помещения 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 медицинской организации без разрешения администрации Центра;
- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях Центра;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещений Центра документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- размещать в помещениях и на территории Центра объявления без разрешения администрации;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
- выполнять в помещениях Центра функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Центра в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Центра в верхней одежде и грязной обуви;

- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Центра;
- приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;
- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении, в агрессивном поведении. В случае выявления указанных лиц они удаляются из помещений Центра сотрудниками охраны и /или правоохранительных органов;
- посещать Центр с домашними животными;
- выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам медицинской организации, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием. Все претензии излагаются пациентами только в письменной форме;
- пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;
- портить мебель и предметы интерьера.

4.2 Пациенты и посетители на территории и в помещениях Центра обязаны:

- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинской организации. Несоблюдение указаний (рекомендаций) лечащего врача и режима лечения могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Центра;
- соблюдать установленный порядок деятельности Центра и нормы поведения в общественных местах;
- посещать подразделения Центра и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Центра;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (сбор пищевых и бытовых отходов производить в специально отведенное место; бахилы, салфетки после манипуляций сбрасывать в специальную ёмкость);
- при входе в Центр надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Центра.

5. Порядок разрешения конфликтов.

5.1 В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к Главному врачу Центра.

5.2 При личном обращении пациент обязан предъявить документ удостоверяющий личность (паспорт).

5.3 При устном обращении, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.4 Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (желательно полностью), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

5.5 Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом.

5.7 Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном действующим законодательством.

5.8 Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес администрации, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.9 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.

6. Ответственность за нарушение Правил.

6.1 Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и 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.

6.2 Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам медицинской организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации