

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ООО «ДОКа»

1. Общие положения

1.1. Внутренний распорядок для пациентов ООО «ДОКа» (Далее Медицинский центр) регулируется приказом Директора ООО «ДОКа».

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Медицинский центр;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между организацией и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы МЦ ООО «ДОКа» и ее должностных лиц;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;

1.3. Правила внутреннего распорядка **обязательны** для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в МЦ ООО «ДОКа», а также иных лиц, обратившихся, для реализации предусмотренных законом прав пациента и создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (информационный стенд напротив регистратуры), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в организации на видном месте. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на официальном сайте лечебного учреждения.

1.5. На территории поликлиники **запрещается:**

Нахождение в верхней одежде, без бахил,;

Курение в здании поликлиники, на территории поликлиники;

Появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости оказания экстренной медицинской помощи;

Мешать персоналу и другим пациентам, шуметь, вести громкие разговоры, в том числе по мобильному телефону;

Хранить в карманах одежды, оставленной в гардеробе деньги, личные вещи, украшения.
Администрация за сохранность вещей, оставленных в карманах одежды в гардеробе, ответственность не несет;

Пользоваться мобильной связью, при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;

Засорять сантехнику посторонними предметами.

2. Порядок обращения пациентов в МЦ ООО «ДОКа»

2.1. МЦ ООО «ДОКа» является частным медицинским учреждением, оказывающим платные медицинские услуги.

2.2. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону **(03, 4-20-70)**.

Единый телефон службы спасения 112.

2.3. 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). Для пациентов, которые застрахованы по полисам ДМС — данные полиса. При этом, полис иметь при себе обязательно! Запись на прием к врачу осуществляется также по телефонам **4-41-99; 89185838515..**

2.4. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать на дом врача в течение времени работы МЦ ООО «ДОКа» **по предварительному согласованию с врачом.**

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из здания медицинского центра!

2.5. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных рядом с регистратурой.

3. Права и обязанности пациентов

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

3.1. 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 учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к 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 законодательными актами;

- 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;

3.2. Пациент обязан:

- заботиться о сохранении своего здоровья;
- соблюдать правила внутреннего распорядка поликлиники для пациентов;
- бережно относиться к имуществу учреждения;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать временные рамки приема;
- с пониманием относиться к необходимости (в отдельных случаях) на внеочередное обслуживание других пациентов по медицинским показаниям или в соответствии с Законодательством РФ;
- 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;
- выполнять медицинские предписания;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (вход в медицинский центр в сменной обуви или бахилах, снимать верхнюю одежду);
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях;

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и МЦ ООО «ДОКа»

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. №59-ФЗ.

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководству МЦ ООО «ДОКа» или обратиться к администрации медицинского центра в письменном виде (в том числе на страничке «ОТЗЫВЫ» на сайте www.azovdoka.ru).

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, в установленные Законом сроки.

4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены 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 администрации МЦ ООО «ДОКа», рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту(или его законному представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, или иными должностными лицами организации. 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. В отношении несовершеннолетних информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

5.2. В случае отказа пациента (его законного представителя) от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

6. 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), или справка об освобождении от служебных обязанностей. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются врачом. Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляются врачом после **личного осмотра** и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

6.3. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

6.4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца.

7. График работы МЦ ООО «ДОКа»

7.1. График работы МЦ ООО «ДОКа» определяется правилами внутреннего трудового распорядка, с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы МЦ ООО «ДОКа» определяет время начала и окончания рабочего дня, а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам

7.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются Директором в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации. График и режим работы утверждаются Директором МЦ ООО «ДОКа».

7.4. Прием населения (больных и их родственников) Директором или его заместителями осуществляется постоянно в рабочее время учреждения.

Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.