

ПРАВИЛА

внутреннего распорядка для потребителей услуг
ООО Клиника диагностики «Константа» (Поликлиника Константа)

1. Общие положения.

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее – Правила) ООО Клиника диагностики «Константа» (далее Поликлиника) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациента в Поликлинике, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Поликлиникой.

1.2. Настоящие Правила утверждены приказом главного врача поликлиники «Об утверждении правил внутреннего распорядка для потребителей услуг ООО Клиника диагностики «Константа» от 12.01.2017. Дата утверждения является датой вступления в силу настоящих Правил.

1.3. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача Поликлиники.

1.4. Соблюдение настоящих Правил обязательно для всех пациентов Поликлиники, а также иных лиц, обратившихся в Поликлинику.

1.5. Настоящие Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав Пациента и иных лиц, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.6. Правила внутреннего распорядка для пациентов и иных лиц включают:

- порядок обращения пациента в Поликлинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Поликлиникой и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациенту;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы Поликлиники и ее сотрудников;
- информацию о порядке и условиях оказания платных медицинских услуг;

1.7. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте, информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в Поликлинике на информационном стенде в общем доступе, а также размещена на сайте Поликлиники.

2. Порядок обращения пациентов в Клинику.

2.1. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения, а также обеспечения доступности медицинской помощи пациентам оказание медицинской помощи осуществляется строго по записи.

2.2. При состояниях, требующих оказания неотложной медицинской помощи, помощь оказывается врачом-специалистом по профилю медицинской услуги, находящемся на рабочем месте в момент обращения пациента. При необходимости срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью пациента или окружающих его лиц), сотруднику Поликлиники необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03 или с мобильного телефона 103.

2.3. Прием пациентов в Поликлинике осуществляется по предварительной записи с 8.00 до 20.00 по будням и с 10.00 до 16 по выходным. Запись на прием к врачам-специалистам производится по телефону Поликлиники (4852) 20-88-20, 77-88-99 или через интернет-сайт www.constantamed.com, в порядке и на условиях, предусмотренных утвержденным «Положением о предоставлении платных медицинских услуг».

2.4. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент обращается в регистратуру Поликлиники. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт), СНИЛС и при необходимости действующий страховой полис ДМС. В регистратуре Поликлиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся сведения о пациенте в соответствии с законодательно утвержденной формой медицинской документации.

Медицинская карта пациента является собственностью Поликлиники и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается. Любые перемещения карты пациента осуществляются сотрудниками Поликлиники.

Категорически запрещено изъятие и/или вынос Пациентами, представителями Пациентов и/или иными лицами медицинской карты Пациентов и/или ее части из Поликлиники.

2.5. Информацию о времени приема врачей всех специальностей пациент может получить в регистратуре в устной форме, по телефону (4852) 20-88-20, 77-88-99, а также с помощью сети "Интернет" на официальном сайте Поликлиники.

2.8. При наличии показаний для госпитализации пациента лечащим врачом выдается направление на госпитализацию пациента с обязательным оформлением показаний.

3. Права и обязанности пациентов:

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"

3.1. При обращении в Поликлинику 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 Поликлинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- перевод к другому лечащему врачу происходит по желанию пациента при согласии другого врача;
- обращение с жалобой к должностному лицу Клиники, 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:

- соблюдать режим работы Поликлиники;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Поликлиники для пациентов;
- правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим
- 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, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- 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 Поликлиники;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной и/или личной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу и действовать в строгом соответствии с указаниями персонала Поликлиники;

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой.

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006г. 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.1. В случае возникновения конфликтной ситуации пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к должностному лицу Поликлиники согласно графику приема граждан или обратиться к администрации Поликлиники в письменном виде.

4.2. При личном приеме пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. 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 обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

4.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, должностное лицо в письменном виде дает пациенту разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.5. Пациент в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет 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 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 пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.7. Письменное обращение, поступившее администрации Поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном законодательством.

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

5. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациенту или законному его представителю.

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, или иными должностными лицами Поликлиники. 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 в письменной форме не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2. У лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - супругу (ге), а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.

5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья 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.

6. График работы Поликлиники и ее должностных лиц.

6.1. График работы Поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Поликлиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

6.2. Режим работы Поликлиники и ее 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.

6.3. Прием пациентов Главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на информационном стенде Поликлиники или на сайте Поликлиники

6.4. График работы Поликлиники утверждается главным врачом.

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

Ознакомиться с перечнем и условиями оказания медицинских услуг Поликлиники можно на стойке регистратуры в Поликлинике и официальном сайте Поликлиники.

8. Заключительные положения.

Настоящие Правила обладают одинаковой юридической силой для всех без исключения лиц, пользующихся услугами Поликлиники или, являются сопровождающими пациента лицами.