

ПРАВИЛА
внутреннего распорядка для потребителей услуг
ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«КЛИНИКА КОНСТАНТА»
(ООО «Клиника Константа»)

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее по тексту – пациент(ы) ООО «Клиника Константа» (далее по тексту – Клиника) разработаны в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и другими нормативными правовыми документами РФ и являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациента в Клинике, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Клиникой.

1.2. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее по тексту – Правила) утверждены приказом директора Клиники № 16 от 10.07.2015. 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 директора Клиники и иными локальными нормативными актами Клиники.

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

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

1.7. Правила размещены в доступном для пациентов месте на информационном стенде Клиники в общем доступе, а также размещены на сайте Клиники (www.vologda.constantasmt.ru)

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 в Клинике 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 клиники необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону – 03 или с мобильного телефона МТС, Билайн, Теле 2 – 103, Мегафон 030.

2.3. Прием пациентов в Клинике осуществляется в порядке и на условиях, утвержденных постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006.

2.4. Предварительная запись на прием проводится понедельник-пятница с 8.00 до 20.00, суббота-воскресенье с 08.00 до 18.00, по телефону Клиники 8(8172) 20-90-80 или через интернет-сайт www.vologda.constantia-smt.ru

2.5. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент обращается в регистратуру Клиники.

При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт), и при необходимости действующий страховой полис (ДМС).

В регистратуре Клиники при первичном обращении для пациента оформляется медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся сведения о пациенте в соответствии с законодательно утвержденной формой медицинской документации.

Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в регистратуре.

Медицинская карта на руки пациенту не выдается. Любые перемещения карты пациента осуществляются сотрудниками Клиники.

Категорически запрещено изъятие и/или вынос пациентом, представителем пациента и/или иными лицами медицинской карты пациентов и/или ее части из Клиники.

2.6. Информацию о времени приема врачей всех специальностей пациент может получить в регистратуре в устной форме и по телефону 8(8172) 20-90-80, а также с помощью сети Интернет на официальном сайте www.vologda.constantia-smt.ru.

2.7. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач-специалист Клиники, пациенту выдается направление на консультацию в специализированное учреждение здравоохранения.

2.8. При наличии показаний для оперативного лечения лечащий врач предлагает пациенту (в рамках имеющейся у Клиники лицензии на медицинскую деятельность) проведение указанного лечения в Клинике или рекомендует пациенту пройти оперативное лечение в другом медицинском учреждении.

3. Права и обязанности пациентов

3.1. При обращении в Клинику 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;
- 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;
- перевод к другому лечащему врачу. Перевод осуществляется по желанию пациента при согласии другого врача.

3.2. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы Клиники;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники 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, 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 Клиники;
- 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 Клиники;

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой

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

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

4.2. При личном приеме пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал учета личного приема 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 организации, в которую 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 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 в Клинику, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном законодательством.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в Клинику, 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 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 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.

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 Клиники и ее должностных лиц

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

6.2. Режим работы Клиники и ее сотрудников 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 директором, исполнительным директором, главным врачом осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на информационном стенде Клиники или на сайте клиники по адресу <http://www.vologda.constantasmt.ru>

6.4. График работы Клиники утверждается директором.

7. Информация о порядке и перечне оказания платных медицинских услуг

7.1. Ознакомиться с перечнем и условиями оказания медицинских услуг Клиники можно на стойке регистратуры в Клинике, и сайте в сети интернет по адресу: www.vologda.constantasmt.ru.

8. Заключительные положения

8.1. Настоящие Правила обязательны для исполнения всеми без исключения лицами, пользующимися услугами Клиники.