

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «Инкерман»
/ К.Ю. Даль /
«25» октября 2018 г.



Правила внутреннего распорядка клиники

1. Общие положения:

1.1. Правила внутреннего распорядка Общества с ограниченной ответственностью «Инкерман» (далее Клиника) для пациентов и посетителей 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», Приказом Минздравсоцразвития России 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» и иными нормативными правовыми актами действующего законодательства Российской Федерации.

1.2. Внутренний распорядок клиники для пациентов и посетителей – это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками клиники, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в Клинике, правила поведения для посетителей и пациентов в Клинике.

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей включают:

- порядок обращения пациента в клинику;
- права и обязанности пациента и посетителя;
- 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;

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей находятся в регистратуре и размещаются на официальном сайте клиники: www.zrenie.spb.ru

2. Порядок обращения пациентов в клинику:

2.1. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, ожог) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 112 или глазной диагностический центр #7 (отделение травмы глаза).

2.2. Для получения медицинской помощи пациент должен обратиться либо в регистратуру клиники, либо позвонить в колл-центр Клиники по тел. 607-12-20 или оставить заявку на сайте www.zrenie.spb.ru

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

2.4. В указанное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.

2.5. В регистратуре Клиники при первичном обращении пациенту предлагают подписать договор на оказание платных медицинских услуг на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт).

2.6. В регистратуре Клиники 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.

2.7. Медицинская карта пациента является собственностью клиники и хранится в регистратуре.

2.8. Медицинская карта на руки пациенту не выдается. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из клиники.

3.Права и обязанности пациентов:

3.1 Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» и иным действующим законодательством.3.2. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- 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, состоянием и (или) медицинским вмешательством доступными способами и средствами;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством,

являющегося необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;

- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение в установленном клиникой порядке с жалобой к должностным лицам клиники, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к Главному врачу клиники, должностным лицам государственных органов или в суд;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну и 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 своих правах и обязанностях, о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, применяемых методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
- - получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов;
- - реализацию иных прав, установленных действующим законодательством.

3.3. Пациент обязан:

- заботиться о сохранении своего здоровья;
- соблюдать режим работы клиники;
- соблюдать настоящие правила внутреннего распорядка клиники для пациентов и посетителей и общепринятые нормы поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в помещение Клиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- выполнять рекомендации лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим работникам Клиники;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе об известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам и посетителям Клиники, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;
- бережно относиться к имуществу клиники;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.

3.4.Посетитель обязан:

- - уважительно относиться к другим пациентам, посетителям, к работникам Клиники;

- - бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники;
- - при нахождении в кабинете врача вместе с пациентом не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- - при посещении Клиники соблюдать общепринятые нормы поведения, не нарушать запреты и ограничения, установленные настоящими правилами;
- выполнять иные обязанности, установленные действующим законодательством.

3.5. На территории Клиники пациентам и посетителям 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 пациента или 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, которую необходимо оставлять в специально отведенном для этой цели месте, у входа.
- курить в помещениях Клиники и на ее территории;
- помещать на стендах объявления без разрешения администрации Клиники;
- запрещается доступ в здание и помещения Клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, за исключением случаев необходимости оказания пациенту медицинской помощи в экстренной форме. 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 Закона РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федерального закона от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иного действующего законодательства.

4.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Клиники согласно графику приёма граждан или обратиться к администрации клиники в письменном виде.

4.3. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в Книгу жалоб и предложений.

4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

4.5. По результатам рассмотрения обращения Пациенту дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.6. 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.

4.7. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

4.8. Письменное обращение, поступившее в администрацию клиники, рассматривается в течение сроков, установленных действующим законодательством.

4.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию клиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента:

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (его законному представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о последствиях и результатах проведенного лечения и возможных осложнениях. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме пациенту или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2. В отношении лиц, не достигших возраста, установленного действующим законодательством, и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов..

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 документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации устанавливается действующим законодательством Российской Федерации.

6.2. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляется медицинским работником Клиники после осмотра пациента и записи данных о состоянии его здоровья в медицинской карте амбулаторного больного, обосновывающей необходимость временного освобождения от работы. Бланки листков нетрудоспособности регистрируются в первичной медицинской документации с указанием их номера, дат выдачи и продления, выписки пациента на работу, сведений о направлении гражданина в другую медицинскую организацию..

6.3. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов в соответствии с приказом Минздрава России от 29.06.2016 N 425н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента».

7. График работы клиники и ее должностных лиц:

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

7.2. Режим работы Клиники и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, а также рабочее время должностных лиц.

7.3. График и режим работы утверждаются Генеральным директором Клиники

7.4. Прием пациентов главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на информационном стенде рядом с регистратурой.

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