

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «АВ-мед»

_____ Даньо В.Н.

Правила внутреннего распорядка для пациентов и иных посетителей Клиники «АВ-мед»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом РФ «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Уставом ООО «АВ-мед», иными нормативно-правовыми актами.

1.2. Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов, а также иных посетителей клиники «АВ-мед» при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, обеспечения безопасности граждан при посещении ими клиники «АВ-мед», а также работников клиники. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

1.3. Правила поведения для пациентов, а также иных посетителей клиники «АВ-мед» включают: -порядок обращения в клинику; права и обязанности пациента, а также иных посетителей клиники; ☒ порядок разрешения конфликтных ситуаций между клиникой «АВ-мед» и пациентом, а также иными посетителями ; ☒ порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента; ☒ порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

1.4. Настоящие правила поведения обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в клинике, а также иных посетителей клиники.

1.5. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах а так же на сайте в сети «Интернет».

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ЗА ОКАЗАНИЕМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ.

2.1. Медицинская помощь населению в клинике «АВ-мед» осуществляется в рабочие дни с 10.00 до 19.00; в субботу с 10.00 до 19.00 часа.

2.2. Пациент или его законный представитель должен обращаться в регистратуру клиники. При первичном или повторном обращении пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт). Прием несовершеннолетних пациентов осуществляется при предъявлении свидетельства о

рождении (до 14 лет) или паспорта (с 14 лет), а также паспорта одного из родителей или законного представителя.

2.3. В регистратуре клиники «АВ-мед» 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, серия и номер паспорта, дата выдачи и место выдачи.

2.4. Медицинская карта пациента хранится в регистратуре (архиве) медицинской организации. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из клиники.

2.5. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство. Поскольку в отношении несовершеннолетних информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает один из родителей или иной законный представитель пациентов в возрасте младше пятнадцати лет, должен сопровождать законный представитель, имеющий при себе паспорт, при необходимости доверенность нотариально заверенную.

2.6. Предварительная запись пациентов на прием к врачам – специалистам в клинику «АВ-мед» осуществляется по телефону: (812) 746-96-12. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в регистратуре в устной форме.

2.7. При посещении пациентом врача или при обращении в клиники для получения медицинских услуг рекомендуется в день назначенного приема обращаться в регистратуру клиники за 15 минут до начала приема для оформления медицинской документации.

2.8. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут медицинское учреждение вправе отказать в приеме, так как опоздание одного пациента ущемляет права другого на своевременный и полноценный прием. Администратор может перенести прием на другое время и дату по согласованию с пациентом.

2.9. Термин Cito в медицине обозначает экстренный случай и срочность оказания пациенту неотложной помощи. Медицинский центр не имеет права отказать пациенту в оказании помощи в таком случае. Приносим свои извинения, при возможной задержке планового приёма, в том случае, если доктор оказывает медицинскую помощь экстренному пациенту по СИТО

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ И ИНЫХ ПОСЕТИТЕЛЕЙ Клиники «АВ-мед»

Права и обязанности пациентов установлены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее 323-ФЗ).

3.1. Пациенты клиники «АВ-мед» имеют право на:

☒ выбор лечащего врача; перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя клиники при согласии другого врача; лечение, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям; ☒ получение консультаций врачей-специалистов ; ☒ облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами; ☒ получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения; ☒ выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья; ☒ получение информации о должности, квалификации врача, участвующего в оказании ему медицинской помощи; ☒ выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья; ☒ защиту сведений, составляющих врачебную тайну пациента, а также персональных данных пациента; ☒ предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства; ☒ отказ от медицинского вмешательства; ☒ непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов; ☒ получение медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов; ☒ реализацию иных прав предусмотренных законодательством РФ указанным в пункте 1.1. настоящих правил.

3.2. Пациент и сопровождающие его посетители обязаны: Соблюдать правила внутреннего распорядка клиники «АВ-мед» и правила поведения для пациентов и иных посетителей клиники. ☒ принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья; ☒ находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в клинике; ☒ принимать назначенные препараты, которые являются неотъемлемой частью лечения и могут быть отменены, изменены или откорректированы только по согласованию с лечащим врачом; ☒ проявлять в общении с медицинскими работниками уважение, а также с другими лицами, участвующими в оказании медицинской помощи; ☒ уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность; ☒ своевременно являться на прием к врачу и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине; ☒ являться на лечение в установленное и согласованное с врачом время; ☒ сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания; ☒ информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг; ☒ соблюдать предписания и рекомендации лечащего врача; ☒ ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его; ☒ согласовывать возможность нахождения в кабинете сопровождающего лица с лечащим врачом; ☒ сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинских услуг; ☒ подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство; ☒ немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения; ☒ посещать клинику «АВ-мед» и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы, указанными в направлении датой и

временем; ☒ при посещении клиники надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь, использовать средства индивидуальной защиты; ☒ бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях; ☒ соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях; ☒ Посетители не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей клиники. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме является административным правонарушением в соответствии со статьей

5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195ФЗ. При этом клиника «АВ-мед» (её работники) вправе осуществлять (производить) фото- и киносъёмку, звуко- и видеозапись посетителей поликлиники и использовать полученные материалы в качестве доказательства. Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители клиники считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото- и киносъёмки, звуко- и видеозаписи.

4. ВСЕМ ЛИЦАМ, НАХОДЯЩИМСЯ НА ТЕРРИТОРИИ Клиники «АВ-мед» ЗАПРЕЩАЕТСЯ

☒ Распивать спиртные напитки, входить в клинику в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. ☒ Самовольно проникать в служебные помещения клиники. ☒ Приносить в клинику легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, огнестрельное и холодное оружие, колющие и легкобьющиеся предметы, лыжи и конки без чехлов или надлежащей упаковки, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих. ☒ Проносить в здания и служебные помещения крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.); ☒ Разговаривать в кабинетах клиники по мобильному телефону. ☒ Осуществлять фото- и киносъемку, звуко- и видеозапись клиники и ее сотрудников без письменного согласия главного врача клиники «АВ-мед» или сотрудника клиники, съемка (запись) которого осуществляется. В случае нарушения посетителем настоящего пункта правил врач вправе приостановить прием пациента до момента устранения нарушения (прекращение фото-, киносъемки, звуко-, видеозаписи). ☒ Находиться в служебных помещениях клиники без разрешения Администрации; ☒ Курить, а также использовать систему нагревания табака (Айкос- IQOS), ВЭЙПы за пределами мест, специально отведенных для курения; ☒ Громко разговаривать, шуметь; ☒ Оставлять малолетних детей без присмотра; ☒ Выносить из клиники документы, полученные для ознакомления; ☒ Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов; ☒ Размещать в помещениях и на территории клиники объявления без разрешения администрации; ☒ Находиться в помещениях в верхней одежде, грязной обуви; ☒ Проходить в здание и помещения клиники в состоянии алкогольного или иного опьянения; с агрессивным поведением; имеющим внешний вид, способный причинить ущерб другим посетителям (испачканная одежда и пр.).

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЛЕЧАЩЕГО ВРАЧА

5.1. Лечащий врач обязан: Организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента; Предоставлять информацию о состоянии здоровья пациента;

Разъяснять пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения; По требованию пациента или его законного представителя направлять пациента на консультации к врачам-специалистам; При необходимости созвать консилиум врачей.

5.2. Лечащий врач вправе: Лечащий врач по согласованию с главным врачом клиники может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований.

6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И ПК

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

6.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к администратору с письменным обращением. 6.2. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема заявителя. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан в устной форме в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. 6.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. 6.4. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. 6.5. Заявитель 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. 6.6. В случае необходимости и подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии. 6.7. Письменное обращение, поступившее к администрации клиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом. 6.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию клиники, направляется по адресу, указанному в обращении.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

7.1. В случае нарушения настоящих Правил, пациенты и посетители клиники «Ав-мед» несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством РФ. 7.2. В случае причинения ущерба имуществу клиники лица, причинившие такой ущерб, обязаны возместить причиненный ущерб в соответствии с нормами установленными действующим гражданским законодательством РФ.