

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Правила внутреннего распорядка в ООО Клиника **1+1** (далее -Клиника) для пациентов (далее – Правила) – являются организационно-правовым документом, определяющим в соответствии с законодательством РФ в сфере здравоохранения, поведение пациента в Клинике, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и Клиникой.
- 1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов:
- 1.2.1. порядок обращения пациента;
 - 1.2.2. порядок госпитализации и выписки пациента;
 - 1.2.3. права и обязанности пациента;
 - 1.2.4. правила поведения пациентов и их законных представителей;
 - 1.2.5. порядок разрешения конфликтных ситуаций между Клиникой и пациентом;
 - 1.2.6. порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
 - 1.2.7. порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
 - 1.2.8. график работы Клиники;
 - 1.2.9. информацию о платных медицинских услугах.
- 1.3. Правила внутреннего распорядка Клиники для пациентов – 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.
- 1.4. Данный документ определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача и иными локальными нормативными актами.
- 1.5. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.
- 1.6. С Правилами пациент (законный представитель), получающий первичную медико-санитарную помощь знакомится устно (данные Правила располагаются на информационных стендах), в стационарных структурных подразделениях - под роспись в медицинской документации.
- 1.7. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде Клиники, а также размещаются на официальном сайте

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

- 2.1. В Клинике оказывается амбулаторная и стационарная медицинская помощь.

2.2. В случае обращения пациента с инфекционным заболеванием врачом, осуществляющий прием передается экстренное извещение территориальное управление Роспотребнадзора по НСО (форма 060/у).

2.3. Общие правила поведения пациентов и посетителей включают в себя правила о том, что в помещениях Клиники и его структурных подразделений запрещается:

- нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- курение в зданиях и помещениях Клиники, за исключением специально отведенных для этого мест;
- распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- играть в азартные игры;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- пользование мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
- пользование служебными телефонами;
- выбрасывание мусора, отходов в непредназначенные для этого места.

3. ПОРЯДОК ПРИЕМА ПАЦИЕНТОВ

3.1. При необходимости получения первичной медико-санитарной помощи пациент обращается на ресепшин лично либо по телефону -383 383 25 05

3.2. При обращении в Клинику на пациента оформляется медицинская документация в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством, а именно, при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, и 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, регистрационное свидетельство), фактическое место проживания (со слов пациента);
- серия и номер паспорта;
- личный номер;
- гражданство;
- номер регистрационного свидетельства (для иностранцев);
- реквизиты удостоверения беженца (для беженцев).

3.3. Приём амбулаторного пациента проводится согласно расписания специалиста и режима работы Клиники: понедельник – воскресение с 08.00 до 22.00.

3.4. Информацию об исполнителе и предоставляемых услугах пациент может получить на ресепшин в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле и на официальном сайте Клиники.

3.5 Направление пациентов, нуждающихся в оказании медицинской помощи в стационарных условиях, осуществляется после предварительного обследования пациента.

4. ПОРЯДОК ГОСПИТАЛИЗАЦИИ И ВЫПИСКИ ПАЦИЕНТА

4.1. Госпитализация в стационар осуществляется в следующих формах:

- по направлению на плановую госпитализацию;

- по экстренным показаниям по направлению врачей Клиники,
- самостоятельное обращение пациента.

4.2. Плановая госпитализация пациентов за счет средств ОМС осуществляется при предъявлении страхового полиса обязательного медицинского страхования, в случае его отсутствия госпитализация проводится на платной основе.

4.3. Плановая госпитализация пациентов может осуществляться за счет средств ДМС при наличии договора на оказание медицинских услуг между страховой организацией и Клиникой.

4.4. При плановой госпитализации при себе необходимо иметь следующие документы:

- Направление от врача установленной формы.
- Свидетельство о рождении или паспорт
- Страховой медицинский полис (либо полис ДМС)
- Паспорт матери (для детей)
- Данные диагностических исследований согласно перечня, указанных в направлении.
- Гарантийное письмо (направление) страховой организации, в случае госпитализации за счет средств ДМС.

Срок годности справок и анализов – 7-10 дней, кровь на ВИЧ – 3 месяца, данные флюорографии - в течение 1 года.

4.5. Дети, поступающие на стационарное лечение, должны иметь сведения об отсутствии контактов с инфекционными больными в течение 21 дня до госпитализации.

4.6. Прием пациента в стационар производится согласно режиму работы Клиники

4.7. В случае пребывания законных представителей или иной член семьи вместе с больным ребенком до 18 лет эти лица обязаны соблюдать настоящие Правила.

4.8. В случае госпитализации пациента в стационар врач обязан выяснить сведения об эпидемическом окружении.

4.9. При госпитализации оформляется медицинская карта стационарного больного.

4.10. Вопрос о необходимости санитарной обработки решается врачом. Санитарную обработку пациента в установленном порядке проводит младший или средний медицинский персонал Клиники.

4.11. В случае отказа пациента (законного представителя) от госпитализации, если состояние пациента угрожает его жизни и здоровью, врач Клиники ставит в известность главного врача.

4.12. Выписка производится ежедневно лечащим врачом по согласованию с заведующим отделением. Выписка из Клиники разрешается:

- при улучшении, когда по состоянию здоровья пациента может без ущерба для здоровья продолжать лечение в амбулаторно-поликлиническом учреждении или домашних условиях;
- при необходимости перевода больного в другое учреждение здравоохранения;
- по письменному требованию родителей, либо другого законного представителя больного, если выписка не угрожает жизни и здоровью больного и не опасна для окружающих.

4.13. Медицинская карта стационарного больного после выписки пациента из стационара оформляется и сдается на хранение в архив Клиники.

4.14. При выписке в обязательном порядке пациенту выдается на руки (под роспись) выписной эпикриз с обязательным наличием рекомендации по дальнейшему наблюдению.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

5.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- 5.1.1. уважительное и гуманное отношение со стороны работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
 - 5.1.2. получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
 - 5.1.3. обследование, лечение и нахождение в Клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
 - 5.1.4. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
 - 5.1.5. перевод к другому лечащему врачу с учетом согласия соответствующего врача;
 - 5.1.6. добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
 - 5.1.7. отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
 - 5.1.8. обращение с жалобой к должностным лицам больницы, а также к должностным лицам вышестоящей организации или в суд;
 - 5.1.9. 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;
 - 5.1.10. 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;
 - 5.1.11. при нахождении на стационарном лечении пациент имеет право на допуск к нему посетителей (за исключением посещений лицами, находящимися в нетрезвом состоянии), адвоката, священнослужителя, а также на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, если это не нарушает правил внутреннего распорядка для пациентов больницы, санитарногигиенических и противоэпидемических требований;
- 5.2. Пациент обязан:
- 5.2.1. принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
 - 5.2.2. своевременно информировать врача о сопутствующей патологии, анамнезе и пр.
 - 5.2.3. уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
 - 5.2.4. предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
 - 5.2.5. своевременно и точно выполнять медицинские предписания;
 - 5.2.6. сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
 - 5.2.7. соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов Клиники;
 - 5.2.8. бережно относиться к имуществу Клиники.

6. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В СТАЦИОНАРЕ

- 6.1. В стационарном отделении Клиники устанавливается распорядок дня.
- 6.2. При стационарном лечении пациент может пользоваться личным бельем, одеждой и сменной обувью, принимать посетителей в установленные часы и специально отведенном месте, за исключением периода карантина, и если это не противоречит санитарно- противоэпидемическому режиму.

6.3. В палате необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор должен незамедлительно помещаться в специальный бак для сбора бытовых отходов.

6.4. Пациент обязан соблюдать правила личной гигиены, тщательно и часто мыть руки.

6.5. В помещениях стационарного отделения запрещается:

6.5.1. хранить в палате верхнюю одежду, обувь, хозяйственные и вещевые сумки;

6.5.2. хранить в палате опасные и запрещенные предметы;

6.5.3. использовать нагревательные приборы, электрические кипятильники, чайники, телевизоры, магнитофоны и другие электроприборы;

6.5.4. использовать электронные устройства, имеющие электромагнитное излучение;

6.5.5. включать освещение, аудио, видео аппаратуру, телефоны, а также ходить по палате и отделению во время, предназначенные для сна и отдыха;

6.5.6. самостоятельно ремонтировать оборудование, мебель;

6.5.7. иметь колющие и режущие предметы, бьющуюся посуду;

6.5.8. использовать постельное белье, подушки и одеяла со свободных коек в палатах;

6.6. Продукты питания, не предусмотренные рационом питания, разрешаются к употреблению только по согласованию с лечащим врачом.

6.7. При лечении (обследовании) в условиях стационара пациент обязан:

6.7.1. соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (холодильник, душ, санузел);

6.7.2. соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе предписанный лечащим врачом;

6.7.3. своевременно ставить в известность дежурный медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья;

6.7.4. незамедлительно сообщать врачу или медицинской сестре о повышении температуры, насморке, кашле, появлении одышки или других расстройств дыхания, рвоте, вздутии живота, появлении сыпи и т.д.

6.8. Самовольное оставление пациентом стационара расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые больница ответственности не несет. Выписка пациентов производится лечащим врачом по согласованию с заведующим отделением стационара.

6.9. Ответственность

6.9.1. Нарушение Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

6.9.2. За нарушение режима и Правил внутреннего распорядка Клиники пациент может быть досрочно выписан с соответствующей отметкой в больничном листе.

6.9.3. Нарушением, в том числе, считается:

- грубое или неуважительное отношение к персоналу;
- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
- несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача;

7. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В СТАЦИОНАРЕ ДЕТСКОГО ОТДЕЛЕНИЯ

7.1. Категорически запрещается:

- проносить и употреблять спиртные напитки;
- проносить недозволенные и скоропортящиеся продукты;

- курение табака на крыльце, в фойе, лестничных площадках, коридорах, палатах, туалетах
- азартные игры;
- использование электронагревательных приборов, плиток, кипятильников, утюгов, телевизоров;
- покидать палату во время врачебного обхода, выполнения назначений и процедур в период тихого часа;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми.

7.2. В палате необходимо поддерживать чистоту и порядок. Грязные подгузники, памперсы и другие использованные средства по уходу за ребенком и личной гигиены должны незамедлительно, помещаться в специальный бак, находящийся в санитарной комнате отделения. Бросать их на пол категорически запрещено!

7.3. Строго соблюдать правила личной гигиены. Тщательно и часто мыть руки.

7.4. Прием пищи родителями, и кормление детей осуществляется в строго отведенное время, согласно принятому в отделении распорядку дня. Запрещается размещение и хранение пищевых продуктов, приготовленных к употреблению, на столах и тумбочках.

7.5. Продукты питания детей, не предусмотренные рационом питания Клиники, разрешаются к употреблению только по согласованию с лечащим врачом.

Общее правило – нельзя приносить:

- яйца, орехи, семечки, соленья, чипсы, сухарики, сыр, копчености;
- жареные мясные продукты, колбасные изделия;
- молочные продукты;
- фруктовую газированную воду;
- продукты предприятий быстрого питания.

Допускаются к передаче:

- фрукты (кроме ягод и винограда);
- соки и компоты в фабричной упаковке;
- сухое печенье, вафли, сушки;
- с трехлетнего возраста детям можно минеральную воду без газа, питьевую или столовую, не лечебную.

Индивидуальный перечень допускаемых к передаче продуктов питания устанавливается в каждом отделении в зависимости от его специфики.

7.6. Запрещается оставлять ребенка без присмотра на пеленальном столе или в кровати с опущенными бортиками, это может привести к падению и тяжелой травме.

7.7. Категорически запрещено давать ребенку лекарственные препараты, неразрешенные лечащим врачом.

7.8. Перед ежедневными обходами медицинского персонала палата, ребенок и внешний вид родителей должны быть приведены в порядок. Во избежание распространения респираторных инфекций родителям и детям, находящимся в отделении, не разрешено заходить в другие палаты.

7.9. При необходимости покинуть отделение, родитель должен оповестить об этом лечащего, дежурного врача или старшую медицинскую сестру.

7.10. Накануне хирургического вмешательства родитель ребенка, находящийся с ним по уходу, подписывает необходимую документацию, предоставленную лечащим врачом.

7.11. Родитель вправе получить от лечащего врача, анестезиолога, оперирующего хирурга всю интересующую его информацию о предполагаемом хирургическом вмешательстве, процедуре и лечении ребенка в палате интенсивной терапии.

7.12. Немедленно сообщайте врачу или медицинской сестре о:

- повышении температуры, насморке, кашле;

- появлении одышки или других расстройств дыхания;
- срыгивании, рвоте;
- вздутии живота или расстройстве/задержке стула;
- заторможенности, вялости или необычном беспокойстве ребенка;
- появлении сыпи.

8. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ КЛИНИКОЙ И ПАЦИЕНТОМ

8.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к заведующему отделением, главному врачу, вышестоящую организацию, страховую компанию и в суд в порядке, установленном действующим законодательством.

9. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТОВ

9.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением. 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.

9.2. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

9.3. В случае отказа родственников пациента от получения информации о состоянии здоровья ребенка делается соответствующая запись в медицинской документации.

9.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

10. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

10.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации, регламентировано действующим законодательством.

11.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности, порядок выдачи которого утвержден приказом Минздравсоцразвития России от 29.06.2011 N 624н «Об утверждении Порядка выдачи листков нетрудоспособности».

Посетители, нарушившие данные Правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством РФ.