

«Утверждаю»

Директор ООО «Юхелф»

Султанбаев А.У.

01 января 2017 г.



Правила внутреннего распорядка для пациентов и их законных представителей в ООО «Юхелф»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым документом для пациентов и их законных представителей, разработаны в соответствии с федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей», иными нормативными актами (далее – Правила). Правила ООО «Юхелф» – это регламент, определяющий порядок обращения пациента в ООО «Юхелф», права и обязанности пациента, правила поведения, осуществление выдачи больничных листов, справок, выписок из медицинской документации и распространяющий свое действие на всех пациентов, обращающихся за медицинской помощью.

Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ООО «Юхелф», разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- общие положения;
- порядок обращения пациента;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи больничных листов, справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в ООО «Юхелф».

1.4. С Правилами пациент либо его законный представитель знакомятся в регистратуре на «Уголке потребителя».

1.5. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления его интересов. Законными представителями несовершеннолетних пациентов являются их родители.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

2.1. В ООО «Юхелф» оказывается медицинская помощь исходя из перечня услуг, составляющих медицинскую деятельность в соответствии с лицензией ЛО-02-01-005418 от 20.01.2017г., выданной Министерством здравоохранения Республики Башкортостан.

2.2. Прием пациентов на консультацию и на лечение ведётся по предварительной записи. Записаться можно у администратора лично, предварительно обсудив с ним удобное для пациента время приема, или по телефону. В случае, если пациент не может явиться на прием в назначенное время, он должен перезвонить за сутки по телефону: (347)286-88-96, 8-927-236-88-96 и отменить приём.

Электронный адрес клиники: www.uhelf.ru , uhelfufa@mail.ru

В случае опоздания пациента на 15 минут прием может быть отменен. При отсутствии врача и др. чрезвычайных обстоятельствах, администратор предупреждает об этом пациента. Прием пациентов до 18 лет осуществляется с согласия родителей или других законных представителей.

Режим работы ООО «Юхелф» - с понедельника по воскресенье- с 9.00 до 21.00 часов.

2.3. Прием пациентов врачами ООО «Юхелф» проводится согласно графику, утверждённому директором. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности, квалификации, графике работы специалистов размещается в регистратуре на «Уголке потребителя».

2.4. При входе в ООО «Юхелф» пациенту рекомендуется надеть бахилы или переобуться в сменную обувь.

2.5. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года.

2.6. При обращении пациента в ООО «Юхелф» заводится медицинская карта, для оформления которой пациент сообщает свои паспортные данные: Ф.И.О., возраст, адрес места жительства и контактный телефон; заключается с пациентом письменный договор на оказание платных медицинских услуг по форме, утвержденной в ООО «Юхелф». Внесение изменений в договор, как правило, не допускается.

2.7. ООО «Юхелф» осуществляет обработку и сохранность персональных данных пациента, на что пациент даёт своё письменное согласие.

2.8. Необходимым условием для начала обследования и лечения является информированное добровольное согласие пациента на медицинское вмешательство, которое пациент подписывает перед началом врачебного приёма.

2.9. Пациента приглашает в кабинет ассистент врача. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

2.10. В случае обращения пациентов, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, ООО «Юхелф» передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.11. В случае обращения в ООО «Юхелф» пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациент направляется в инфекционное медицинское учреждение.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

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

3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников ООО «Юхелф» и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи.

3.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, образовании, квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи.

3.1.3. На безопасность оказываемой услуги; обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям.

3.1.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу.

3.1.5. Перевод к другому лечащему врачу.

3.1.6. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами или отказ от него.

3.1.7. Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами.

3.1.8. Обращение с жалобой к должностным лицам ООО «Юхелф», а также в контролирующие и /или надзирающие органы или в суд.

3.1.9. Сохранение работниками ООО «Юхелф» 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.

3.1.10. 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.

3.2. Пациент обязан:

3.2.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья.

3.2.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью.

3.2.3. Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов.

3.2.4. 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.

Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.

3.2.5. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации врача.

3.2.6. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.

3.2.7. Бережно относиться к имуществу ООО «Юхелф».

3.2.8. Пациент обязан соблюдать настоящие правила (ст.27 п.3 федерального закона № 323-ФЗ).

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ

4.1. Категорически запрещается:

- курение на крыльце, а также в любых помещениях ООО «Юхелф»;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- разговаривать по мобильному телефону;
- грубить персоналу или иным лицам, находящимся в ООО «Юхелф»; либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
- при некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении;
- нахождение сопровождающих (кроме законных представителей пациента) лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.2. В помещениях ООО «Юхелф» необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаться в специальную урну, находящуюся в фойе ООО «Юхелф». Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!

4.3. Соблюдать правила личной гигиены.

4.4. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

4.5. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры ООО «Юхелф».

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

5.1. В случае конфликтных или иных сложных ситуаций и вопросов пациент имеет право непосредственно обратиться к директору ООО «Юхелф». При возникновении у пациента претензий по поводу недостатков оказанной медицинской услуги ООО «Юхелф» проводит внутреннюю проверку качества и эффективности оказанной медицинской помощи на заседании Врачебной Комиссии ООО «Юхелф», действующей на основании соответствующего приказа и положения.

5.2. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая подается через регистратуру и передается на рассмотрение заместителю директора по лечебной работе. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге отзывов и предложений либо направлена на сайт ООО «Юхелф» в электронном

виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

5.3. Письменная претензия (жалоба) рассматривается в течение 30 дней со дня её регистрации в ООО «Юхелф». На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время. На претензию (жалобу), размещенную на сайте ООО «Юхелф», ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

5.4. Не получив ответа на претензию (жалобу) в тридцатидневный срок либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие (надзирающие) органы либо в суд.

6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами ООО «Юхелф». 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.

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

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

6.4. Информация о состоянии здоровья гражданина предоставляется в правоохранительные органы на основании письменного запроса.

7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ БОЛЬНИЧНЫХ ЛИСТОВ, СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

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

7.2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности, порядок выдачи которого утвержден приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 29.06.2011 г. № 624 н.

7.3. Для оформления больничного листа пациент обязан предоставить ООО «Юхелф» свой паспорт, а также точные данные о месте его работы. Больничный лист оформляется в день обращения пациента или в день закрытия больничного листа.

7.4. По просьбе пациента ему может быть выдана выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления пациента, копии паспорта ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.