

ООО «Клиника Байкал-медикл»



ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ

1. Общие положения:

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с ФЗ РФ № 323-ФЗ от 21.11.11 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», ФЗ № 326-ФЗ от 29.11.10 г. «Об обязательном медицинском страховании граждан в РФ», Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и иными нормативными актами. Исполнительной власти субъекта Российской Федерации, а так же распоряжениями главного врача.

1.2. Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в ООО «Клиника Байкал-медикл» (далее – Клиника) при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребностей в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении Клиники, а также работников Клиники. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

1.3. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде Клиники у входа, на сайте Клиники в сети интернет.

1.4 При обращении в Клинику пациенты и посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами

2. Основные понятия:

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

Медицинская услуга – медицинское вмешательство или комплекс вмешательств, которые направлены на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию (п.4 ст.2 Федерального Закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

Медицинская помощь – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

Пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

Посетителем Клиники признается любое физическое лицо, временно находящееся в помещении Клиники, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Клиника не является местом работы.

Несовершеннолетние лица в возрасте до 18 лет могут находиться в помещениях Клиники только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).

Лечащий врач – врач, оказывающий медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в ООО «Клиника Байкал-медикл», расположенному по адресу: г. Иркутск, бульвар Гагарина, д. 44

3. Права и обязанности пациента:

3.1. Пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию;
- 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;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получении 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.

3.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Клинике;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом опьянении;
- своевременно являться на прием и предупреждать не позднее 24 часа удобным для пациента способом о невозможности явки на заранее назначенный прием, с случае опоздания не менее, чем за 2 часа.
- являться на лечение и осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
- в случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут администратор имеет перенести время на ближайшую свободную дату.
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- подписать информированное согласие на обработку персональных данных, медицинское вмешательство, договор на оказание платных услуг
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;

- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников ООО « Клиника Байкал-медикл»;
- соблюдать установленный порядок деятельности Клиники и нормы поведения в общественных местах;
- посещать Клинику и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы (время работы Клиники с понедельника по субботу 08.00 до 21.00, в воскресенье с 9.00 до 17.00);
- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Клиники;
- бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники.

3.3. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Клиники, пациентов и посетителей в помещениях Клиники, запрещается:

- проносить в помещения Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения;
- курить на крыльце, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Клиники;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов (за исключением рекламных буклетов);
- размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации Клиники;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;
- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;
- проносить в здания Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- посещать Клинику с животными;
- размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации учреждения;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники

- запрещается доступ в помещения Клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из помещений Клиники дежурным администратором и/или сотрудниками правоохранительных органов.

Пациентам, находящимся на лечении в условиях дневного стационара (в палатах Клиники) запрещается:

- пользоваться электрокипятильником, электрической грелкой, а также тройниками и удлинителями,
- держать в палате большие суммы денег, ценные вещи, украшения, скоропортящиеся продукты.

Администрация Клиники за сохранность ценных вещей, оставленных в палате, ответственности не несет.

4. Лечащий врач

Лечащий врач:

- организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента;
- предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- при необходимости направляет пациента на консультации к врачам-специалистам;
- при необходимости созывает консилиум врачей.

Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.

Лечащий врач по согласованию с руководством Клиники (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.

5. Ответственность за нарушение настоящих Правил:

В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в помещениях Клиники, неисполнение законных требований работников Клиники, причинение морального вреда работникам Клиники, причинение вреда деловой репутации Клиники, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Посещение Клиники осуществляется по предварительной записи по телефону, лично или через доверенное лицо., через интернет можно оставить заявку на сайте Клиники, администраторы свяжутся с вами в ближайшее время для уточнения даты и времени приема.

Вне очереди медицинская помощь оказывается при угрозе жизни пациента. Без записи медицинская помощь оказывается при наличии свободного времени у врача.

Врачи ведут прием пациентов по сменному графику. Прием анализов крови в процедурном кабинете осуществляется ежедневно кроме воскресенья в порядке живой очереди с 08.15 до 11.00 строго натошак (по показаниям). Клиника не занимается рассылкой результатов анализов по электронной почте. Получение анализов осуществляется лично при наличии документа, удостоверяющего личность гражданина. Для получения результатов анализов

другим лицом требуется письменное заявление пациента с указанием Ф.И.О. и паспортных данных доверенного лица.

Администрация Клиники не несет ответственность за последствия неправильной парковки Вашего автомобиля.

При первичном обращении в Клинику желательно явиться за 10-15 минут до назначенного времени приема с паспортом, если какие-либо обстоятельства препятствуют Вашему визиту в Клинику, заблаговременно сообщите об этом Администратору.

Необходимо надеть бахилы, снять верхнюю одежду, и сдать в гардероб. Не оставляйте ценные вещи и деньги в карманах.

Администратор, после уточнения цели вашего визита, выдаст Вам добровольное информированное согласие на обработку персональных данных и договор на оказание платных медицинских услуг в 2 экземплярах. Вам необходимо подписать эти документы после ознакомления. В случае Вашего отказа, администрация Клиники оставляет за собой право отказать вам в оказании медицинской помощи. 1 экземпляр договора на платные медицинские услуги хранится в амбулаторной карте, 2 экземпляр выдается на руки пациенту. Срок хранения медицинской документации 25 лет. Для получения карты или ее копии необходимо написать заявление, которое будет рассмотрено в течение установленного законом срока.

Паспортная часть амбулаторной карты заполняется администраторами на основании документа (паспорта, водительских прав). После оформления документации администратор пригласит Вас на прием или исследование.

Просим Вас принять во внимание, что в случаях, когда Ваш врач оказывает неотложную медицинскую помощь, начало Вашего приема может задержаться.

После собеседования и клинического осмотра Вам будет предложен план обследования и лечения. Перед началом обследования обязательно уточните, есть ли необходимость в специальной подготовке и сроки готовности результатов. Вы можете расспросить врача об альтернативных методах лечения и о том, как может повлиять тот или иной вид лечения на Вашу повседневную жизнь. Вместе с Вашим врачом выберете метод, подходящий как с точки зрения цели обследования и лечения, так и с точки зрения Ваших экономических возможностей. Обращаем Ваше внимание, что нередко постановка точного диагноза является делом не одного дня и требует совместных усилий врачей разных специальностей и пациента.

При нахождении пациента в лечебной программе или наблюдении по беременности, врач может дать пациенту номер своего мобильного телефона для экстренной связи. При возникновении спорных вопросов, необходимо обратиться к Администратору, который проводит Вас к Главному врачу или заместителю главного врача по медицинской части. Свои вопросы и пожелания Вы так же можете передать руководству в письменном виде со своими контактными телефонами.

В целях вашей безопасности в нашей Клинике ведется видеонаблюдение и аудиозапись (на входе, на ресепшн, в холле и коридорах). При необходимости запись может быть передана по запросу в правоохранительные органы.

В случае обнаружения бесхозных вещей, просьба сообщать об этом Администратору.

В Клинике используются электронные диагностические приборы, поэтому заранее на время приема, проведения процедур и исследований просим Вас отключить мобильные телефоны в кабинетах Клиники. В холле для вас работает бесплатный Wi-Fi.

Будем рады Вашим пожеланиям по улучшению организации работы нашей Клиники.