

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор ООО «Грация-МЕД»
А.А.Денисов

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ И ПАЦИЕНТОВ ОБЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «Грация-МЕД» (Клиника Здоровье Кожи)

1. Общие положения

Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Общество с ограниченной ответственностью «Грация-МЕД» (далее Клиника), разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества. С правилами внутреннего распорядка Клиники пациенты и посетители могут знакомиться без ограничений.

Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Клинику;
- права и обязанности пациента;
- права и обязанности медицинского персонала при оказании медицинских услуг;
- порядок получения информации о состоянии здоровья пациента;
- график работы Клиники.

2. Порядок обращения пациентов в клинику

В Клинике пациентам оказывается медицинская помощь в соответствии с Лицензией на осуществление медицинской деятельности, копия лицензии размещена на сайте, а так же находится в «Папке потребителя» у администратора.

В Клинику обращаются пациенты, нуждающиеся в плановом обследовании и лечении.

В случаях обращения граждан в состоянии, требующего срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью):

- оказывается первая медицинская помощь медперсоналом Клиники в пределах имеющихся возможностей;
- проводится организация вызова бригады скорой медицинской помощи с последующим направлением в медицинскую организацию по профилю возникшего состояния.

При посещении Клиники посетители и пациенты надевают бахилы и оставляют в гардеробе верхнюю одежду. За оставленные в гардеробе ценные вещи посетителей Клиника ответственности не несет.

При обращении пациент представляет документ, удостоверяющий личность (паспорт).

У администратора Клиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (форма 025/у) (далее медицинская карта), в которую вносятся сведения о пациенте. В момент оформления медицинской карты, между пациентом и клиникой заключается договор на оказание платных медицинских услуг.

Пациент подписывает:

- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с приказом МЗ РФ от 20 декабря 2012 г. № 1177н;
- согласие на обработку персональных данных,
- форму индивидуального информирования о возможности получения медицинской помощи в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Тюменской области.

Медицинская карта пациента является собственностью клиники и хранится в регистратуре.

Не допускается самовольный вынос медицинской карты из клиники без разрешения руководства клиники.

Медицинская карта пациента после окончания лечения сдается на хранение в медицинский архив Клиники, срок хранения карты 5 лет.

Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам и медицинские манипуляции осуществляется:

- при непосредственном обращении;
- по телефону 8 (3452) 58-78-58

Информация о расписании работы врачей предоставляется пациенту сотрудниками регистратуры по первому запросу, без ограничений.

За нарушение режима и правил внутреннего распорядка Клиники пациенту может быть отказано в предоставлении медицинской помощи, в соответствии с Федеральным Законом N 323-ФЗ от 21.11.2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». Нарушением считается:

- а) грубое или неуважительное отношение к персоналу и другим пациентам клиники;
- б) несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру (опоздание более чем на 15 (пятнадцать) минут);
- в) появление в алкогольном, наркотическом или токсическом опьянении;
- г) несоблюдение требований и рекомендаций врача.

3. Права и обязанности пациентов

(в соответствии с Федеральным Законом N 323-ФЗ от 21.11.2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»)

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

- 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;
- 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;
- информацию о стандарте оказания медицинской помощи по заболеванию;
- обследование, лечение и нахождение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- выбор лечащего врача, при его согласии;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- отказ от оказания медицинской помощи, выполнения стандарта оказания медицинской помощи;
- обращение с жалобой к руководству Клиники, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- 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;

- подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности Клиники.
- непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.
- получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

Пациент обязан:

- явиться на прием заблаговременно, при опоздании или отказе от приема сообщить в регистратуру по телефону 8 (3452) 58-78-58. При появлении в Клинике пациент (посетитель) должен сообщить регистратуре о своем прибытии.
- уважительно относиться к персоналу Клиники;
- уважительно относиться к другим пациентам;
- соблюдать режим лечения, и правила поведения пациента в Клинике;
- бережно относиться к имуществу Клиники и других пациентов;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях, имеющихся инфекционных заболеваниях;
- выполнять медицинские предписания (прием лекарственных препаратов, режим, и в том числе рекомендуемую врачом диету);
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования санитарным оборудованием (санузел);
- соблюдать правила запрета распития спиртных напитков и нахождение в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения.

4. Права и обязанности персонала Центра при оказании медицинских услуг.

Персонал Центра имеет право на вежливое, корректное к себе отношение.

Отказать в оказании услуг:

- если пациент (его законный представитель), находится в алкогольном, наркотическом или токсическом опьянении, при условии, что состояние здоровья не носит угрожающего жизни характера.
- если пациент опоздал на прием (процедуру) более чем на 15 (пятнадцать) минут;
- если при оказании услуги пациент скрыл сведения об имеющихся у него сопутствующих инфекционных заболеваниях.

Персонал Центра обязан:

- неукоснительно соблюдать правила этики и деонтологии по отношению к пациентам, посетителям и коллегам.
- не допускать разглашения сведений о пациенте, посетителе, ставшие ему известными при исполнении служебных обязанностей;
- соблюдать стандарты оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-противоэпидемические нормы при оказании медицинских услуг;
- по требованию пациента (его законного представителя) сообщить сведения о квалификации исполнителя медицинских услуг;
- в доступной форме разъяснить пациенту суть заболевания (состояния), план диагностических и лечебных мероприятий, технологию медицинской услуги, цели проведения, побочные эффекты, осложнения и результаты;
- в доступной форме разъяснить действие назначаемых лекарственных препаратов, способ и время приема, побочные эффекты;
- соблюдать Порядок сообщения о неблагоприятных событиях, связанных с применением лекарственных препаратов и/или медицинских изделий;
- соблюдать ограничения в соответствии со статьей 74 Федерального Закона N 323-ФЗ от 21.11.2011 г. «Об основах здоровья граждан в Российской Федерации»;
- информировать пациента (его законного представителя) о стоимости медицинских услуг;

- вести и оформлять медицинскую документацию в соответствии с утвержденными в Клинике критериями качества медицинской помощи, действующими нормативными актами;
- бережно относиться к имуществу Клиники, коллег и пациентов;
- соблюдать трудовую дисциплину.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

С письменного согласия гражданина или его законного представителя допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения пациента и в иных целях, предусмотренных статьей 13 Федерального Закона N 323-ФЗ от 21.11.2011 г. «Об основах здоровья граждан в Российской Федерации».

Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту или его законным представителям только лечащим врачом, принимающим непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении, заместителем главного врача или главным врачом Клиники.

6. График работы Клиники:

Вторник, среда, четверг, пятница с 09:00 до 20:00.

6.2. Суббота с 10:00 до 20:00.

6.3. Выходные дни – воскресенье, понедельник