

Правила внутреннего распорядка для Пациентов (Потребителей) и посетителей ООО «Импульс»

Общие положения

Правила внутреннего распорядка медицинской организации являются обязательными для Пациентов (Потребителей) в силу требований, установленных ч. 3 ст. 27 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

1. Правила внутреннего распорядка (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение Пациентов (Потребителей), законных представителей Пациентов (Потребителей) и посетителей медицинской организации.

2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3. Настоящие Правила обязательны для всех Пациентов (Потребителей), законных представителей и посетителей, а также третьих лиц, обратившихся в ООО «Импульс».

4. Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав Пациента и создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту качественной и своевременной медицинской помощи.

5. Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах, а также на сайте организации в сети интернет.

6. При обращении в медицинскую организацию Пациенты, законные представители и посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами.

Правила внутреннего распорядка включают:

1. Порядок обращения в клинику
2. Порядок оказания медицинских услуг
3. Правила поведения Пациента, законного представителя и посетителя
4. Порядок разрешения конфликтных ситуаций
5. Ответственность за нарушение Правил.

1. Порядок обращения в ООО «Импульс»

1.1. Организация предварительной записи на прием к врачам осуществляется:

- по единому номеру телефона колл-центра и по телефону медицинской организации;
- администратором Исполнителя непосредственно в клинике;
- после получения заявки через интернет-сайт.

1.2. Режим работы колл-центра с 8.15 до 20.00.

1.3. Телефонные разговоры с операторами колл-центра/администраторами клиники записываются.

1.4. В случае записи Администратором клиники, Пациенту выдается талон-назначение, который не является обязательным к предъявлению при явке в назначенное время.

1.5. При подаче заявки через интернет-сайт, необходимо оставить контактный номер телефона, по которому операторы колл-центра перезванивают и производят запись на прием.

1.6. Дата и время планового приема выбирается из имеющихся свободных талонов, предоставленных администратором или оператором call-центра, по возможности с учетом пожеланий Пациента / законного представителя. При записи на плановый прием необходимо предоставить номер контактного телефона для информирования о непредвиденном изменении даты и времени приема, а также для напоминания о приеме.

1.7. Пациентам с острой болью предоставляется ближайшее свободное время. В этом случае врач оказывает необходимый объем медицинской помощи для снятия острого

приступа боли. При необходимости долечивание осуществляется в порядке записи на плановый прием.

1.8. При экстренных состояниях необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по номеру телефона 103 или 112.

1.9. В случае невозможности явки на заранее назначенный прием Пациент / законный представитель обязан предупредить об этом удобным для него способом не менее чем за 24 часа, в случае опоздания - не менее чем за 2 часа до начала приема.

1.10. В случае опоздания Пациента на прием более чем на 30 минут Администратор имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату. При опоздании на 10 минут и более медицинский работник может перенести прием, если объем требуемого вмешательства превышает оставшееся время приема.

1.11. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом Пациента / законного представителя при первой возможности по контактному телефону, указанному в карте Пациента, и переносит время приема на ближайшую свободную дату, по возможности учитывая пожелания Пациента/ законного представителя.

1.12. Пациент/ законный представитель, обратившейся в регистратуру с целью планового обследования без предварительной записи на прием, может быть принят в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в расписании. При отсутствии данного условия Администратор имеет право назначить прием на другой день.

1.13. Для оформления необходимых документов на первичный плановый прием Пациент/законный представитель является в медицинскую организацию не менее чем за 15 минут до начала приема.

1.14. Пациент ожидает время приема в холле. В кабинет проходит только по приглашению Администратора или медицинского персонала.

1.15. При задержке планового приема врачом более 15 минут по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам, ожидающему Пациенту/ законному представителю предлагается перенести время приема на другой день, либо лечение в назначенное время у другого свободного специалиста, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.

1.16. Медицинская карта является собственностью медицинской организации и хранится в соответствии с действующим законодательством РФ. Медицинская карта на руки Пациенту / законному представителю не выдается. Самовольный вынос медицинской карты не допускается.

1.17. При первичном обращении Пациент/ законный представитель заполняет согласие на обработку персональных данных.

1.18. Анкета о состоянии здоровья заполняется при первичном обращении обязательно, далее с целью уточнения или дополнения данных, но не реже чем раз в год.

1.19. При нарушении правил внутреннего распорядка медицинская организация оставляет за собой право отказать нарушителю в предоставлении услуг, если это не угрожает жизни и здоровью.

2. Порядок оказания медицинских услуг.

2.1. Пациент / законный представитель отвечает на вопросы лечащего врача, сообщает лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий; информирует о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях и противопоказаниях.

2.2. Пациентам, имеющим соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертония, сахарный диабет и др.) необходимо иметь при себе медикаменты, рекомендованные лечащим врачом согласно профилю заболевания.

2.3. Пациент/ законный представитель подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства.

Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи.

2.4. Пациент / законный представитель обязан ознакомиться с рекомендованным планом лечения и, при согласии с ним, добросовестно его соблюдать.

2.5. При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения Пациент/законный представитель немедленно обязан проинформировать об этом лечащего врача.

2.6. Пациент / законный представитель обязан оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение

2.6. Пациент / законный представитель не вправе осуществлять действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.

2.7. В случае необходимости Пациент может быть направлен в другую медицинскую организацию для проведения специальных исследований, процедур или медицинских вмешательств.

2.8. Нарушением внутреннего распорядка Пациентом / законным представителем 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;
- самовольное оставление учреждения до завершения лечения;
- одновременное лечение в другом учреждении без ведома лечащего врача.

3. Правила поведения Пациента, законного представителя и посетителя.

3.1. Пациент, законный представитель, посетитель клиники обязаны исполнять следующие правила поведения:

- соблюдать внутренний распорядок работы учреждения, тишину, чистоту и порядок, не мусорить в помещениях клиники;
- надевать бахилы при входе в клинику;
- снимать верхнюю одежду;
- включать беззвучный режим на телефоне;
- уважительно относиться к сотрудникам и остальным посетителям клиники, не допускать использование ненормативной лексики;
- соблюдать тишину и порядок;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях;
- соблюдать правила запрета распития спиртных напитков в общественном месте и нахождения в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;
- не предпринимать действия, способные нарушить права других посетителей клиники и сотрудников Исполнителя;
- не входить в служебные помещения;
- исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- бережно относиться к имуществу учреждения и других пациентов.

3.2. С целью соблюдения порядка и обеспечения безопасности на входе в клинику и в помещениях клиники ведется видеонаблюдение.

3.3. Пациенту / законному представителю и посетителю в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима 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;
- находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения сотрудников клиники;
 - употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и в других помещениях;
 - курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле и других помещениях клиники;
 - играть в азартные игры в помещениях и на территории клиники;
 - громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопнуть дверями;
 - оставлять малолетних детей без присмотра;
 - выносить из помещений клиники документы, полученные для ознакомления;
 - изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
 - размещать в помещениях и на территории клиники объявления без разрешения администрации;
 - выполнять в помещениях клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях клиники в иных коммерческих целях;
 - оставлять без присмотра личные вещи в помещениях клиники;
 - пользоваться служебным телефоном без разрешения администрации;
 - посещать клинику с домашними животными;
 - выражаться нецензурной речью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам медицинской организации, громко и вызывающе выражать явное недовольство;
 - пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;
 - портить мебель и предметы интерьера.

4. Порядок разрешения конфликтов.

Способы направления обращений:

устно – по телефону +7 (3452) 51-80-03, а также администратору или главному врачу медицинской организации (лицу, исполняющему его обязанности)

письменно (в произвольной форме) – info@stomberry.ru, а также администратору или главному врачу медицинской организации (лицу, исполняющему его обязанности)

4.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций Пациент, законный представитель, посетитель (далее – заявитель) имеет право непосредственно обратиться к администратору, главному врачу медицинской организации (лицу, исполняющему его обязанности). При обращении заявитель обязан предъявить документ, удостоверяющий личность.

4.2. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема обращений граждан.

4.3. При устном обращении ответ с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.4. При неэффективности устного обращения (неудовлетворении ответом) заявитель может обращаться письменно (либо сразу оставить свое обращение в письменном виде).

4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (желательно полностью), способ получения ответа на запрос. Заявитель излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

4.6. Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в установленном законом порядке. Регистрация письменных обращений производится администратором клиники в обязательном порядке.

4.7. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном действующим законодательством.

4.8. Если заявитель не указал способ направления ответа на свое обращение, ответ направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, или вручается лично заявителю.

4.9. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5. Ответственность за нарушение Правил.

5.1. Пациент / законный представитель несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Пациента.

5.2. В случае нарушения Пациентом / законным представителем и иными посетителями Правил общественного порядка сотрудники вправе отказать в дальнейшем оказании медицинских услуг Пациенту и, в случае необходимости, вызвать сотрудников охранной организации с целью принудительного вывода нарушителя из клиники. В случае совершения поступка, попадающего под действие административного или уголовного законодательства, Исполнитель обязан сообщить об этом в правоохранительные органы.

5.3. В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов.

5.4. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам медицинской организации, другим посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу клиники влекут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.