

директор ООО «Тульский аллерго-иммунологический центр»



Утверждаю:
Злобина Ж.М.

« 15 » июня 2017г.

ПРАВИЛА
внутреннего распорядка для пациентов медицинской организации ООО
«Тульский аллерго-иммунологический центр»

1. Общие положения

Правила внутреннего распорядка (далее – «Правила») для пациентов медицинской организации ООО «Тульский аллерго-иммунологический центр» являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента во время нахождения в медицинской организации ООО «Тульский аллерго-иммунологический центр» (далее Центр), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и центром.

1.1. Настоящие Правила определяют:

- порядок обращения пациентов за оказанием платных медицинских услуг в центр
- права и обязанности пациентов;
- правила поведения в поликлинике пациентов, а также сопровождающих и (или) представляющих интересы пациентов;
- порядок получения информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между центром и пациентом;

1.3. Настоящие правила распространяются на всех пациентов поликлиники и сопровождающих или представляющих их интересы лиц, а также персонал центра.

1.4. Правила призваны обеспечить реализацию прав пациентов, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

1.5. С настоящими Правилами должны быть ознакомлены все пациенты, а также сопровождающие и (или) представляющие их интересы лица. Правила находятся в регистратурах ООО «Тульский аллерго-иммунологический центр», а также на официальном сайте в сети Интернет по адресу: taicenter.ru.

2. Порядок обращения в ООО «Тульский аллерго-иммунологический центр»

2.1. ООО «Тульский аллерго-иммунологический центр» является коммерческой медицинской организацией, действующей на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности, и не участвует в оказании медицинской помощи в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Все медицинские услуги являются платными и оказываются в соответствии с Прейскурантом медицинских услуг, действующим на дату оказания услуг.

2.2. Медицинскую помощь, оказываемую в ООО «Тульский аллерго-иммунологический центр», можно получить путем:

а) предварительной записи по телефону: 8 (4872) 700 004;

б) личного обращения в регистратуру ООО «Тульский аллерго-иммунологический центр»;

2.3. Прием пациентов (оказание услуги) проводится в соответствии с установленным расписанием работы. При этом любой специалист вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи. В случае непредвиденного отсутствия специалиста или других объективных причин, не позволяющих оказать медицинскую услугу, регистратор поликлиники заранее предупреждает об этом пациента (его законного представителя).

2.4. Перед оказанием медицинской услуги с пациентом (его законным представителем) заключается договор на оказание медицинских услуг по форме, утвержденной в ООО «Тульский аллерго-иммунологический центр». Все изменения к договору оформляются в виде дополнительного соглашения к договору.

2.5. Также пациент (его законный представитель) дает согласие на обработку персональных данных, необходимых для оказания медицинских услуг, а также для защиты его жизни, здоровья или иных жизненно важных интересов. «Тульский аллерго-иммунологический центр» гарантирует сохранность полученных данных, в том числе, составляющих врачебную тайну в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

2.6. Перед оказанием медицинской услуги пациент (его законный представитель) дает соответствующее информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств или отказ от них в соответствии с предусмотренными действующим российским законодательством.

2.7. При предоставлении медицинской услуги в амбулаторных условиях на каждого пациента заполняется учетная форма № 025/у (медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях).

2.8. ООО «Тульский аллерго-иммунологический центр» вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения (за исключением обращения граждан по экстренным показаниям), в случае хулиганского поведения пациента, поведения пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала центра и других пациентов, либо имуществу центра, при невыполнении пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами и договором, если это может привести к некачественному выполнению медицинской услуги, в случае отказа врачей от оказания медицинской помощи данному пациенту и невозможности предоставления иного врача.

3. Права и обязанности пациента

3.1. При получении медицинских услуг в ООО «Тульский аллерго-иммунологический центр» пациент и его законный представитель имеют право на:

- информацию о конкретном медицинском работнике, его профессиональном образовании и квалификации.
- информацию о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну (факт обращения в поликлинику, состояние здоровья, диагноз и иные сведения, полученные при обращении, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством);
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- иные права, предусмотренные действующим российским законодательством.
- ознакомиться с порядком и условиями предоставления медицинских услуг по договору на оказание медицинских услуг, а также с настоящими правилами;

3.2. Пациент (его законный представитель) обязуется:

- соблюдать настоящие Правила, режим работы ООО «Тульский аллерго-иммунологический центр»
- по запросу сотрудников центра предоставить необходимые документы и материалы (в частности, гражданский паспорт, свидетельство о рождении и др.) для оказания медицинских услуг, в том числе, данные предварительных исследований и консультаций специалистов, проведенных вне центра
- информировать врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях и иных факторах, которые могут повлиять на ход лечения, оказание медицинских услуг;
- выполнять все рекомендации медицинского персонала (врачей) и третьих лиц, оказывающих ему медицинские услуги, по лечению, в том числе соблюдать указания и рекомендации, предписанные на период оказания медицинских услуг и после их оказания (соблюдать план лечения и рекомендации, назначения врача);
- в случае предварительной записи на прием к врачу центра своевременно (не позднее, чем за 24 часа до приема) предупредить о невозможности прийти на прием к врачу.

За день до приема регистратура центра осуществляет прозвон предварительно записанному пациенту с целью подтверждения записи.

В случае неоднократной невозможности дозвониться до пациента в течение дня, предварительная запись отменяется.

4. Общие правила поведения пациентов и их законных представителей

4.1. В помещениях центра запрещается:

- находиться в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- курить в помещени поликлиники
- употреблять спиртные напитки, наркотические средства, психотропные и токсические вещества;
- находиться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения.
- играть в азартные игры;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
- выбрасывать мусор, отходы в непредназначенные для этого места.

4.2. При обращении за медицинской помощью в ООО «Тульский аллерго-иммунологический центр» пациент обязан:

- соблюдать внутренний распорядок работы центра, тишину, чистоту и порядок;
- исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу;
- выполнять требования и предписания врача;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- 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;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу центра и других пациентов;
- являться на прием к врачу в назначенные дни и часы;
- соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом.

4.3. Нахождение сопровождающих лиц (кроме законных представителей пациента) в кабинете допускается только с согласия пациента и разрешения специалиста, а также при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.4. Персонал поликлиники имеет право требовать у пациента покинуть помещение в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами ООО «Тульский аллерго-иммунологический центр». 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. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только в случаях, предусмотренных законодательством РФ.

6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между поликлиникой и пациентом

6.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обратиться с претензией (жалобой), которая подается через специалиста регистратуры центра и передается на рассмотрение директору ООО «Тульский аллерго-иммунологический центр». Претензия (жалоба) может быть изложена в свободной письменной форме.

6.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение десяти календарных дней с момента ее получения. 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.

7. Заключительные положения

7.1. Отношения между ООО «Тульский аллерго-иммунологический центр» и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

7.2. Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.