

ООО «Гранд Ретина»

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор

О.Б. Запускалова

М.П.



Правила внутреннего распорядка для пациентов

07.02.2011 г.

№ 02

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Внутренний распорядок для пациентов - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности сотрудниками ООО «Гранд Ретина» (далее Общество), обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи.

1.2. Внутренний распорядок для пациентов регулируется правилами внутреннего распорядка для пациентов, утверждаемыми приказом руководителя Общества.

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в ООО «Гранд Ретина», его Амбулаторно-поликлиническое специализированное отделение (далее АПСО);
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между АПСО и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- время работы Общества, АПСО и их должностных лиц;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;
- другие сведения, имеющие существенное значение для реализации прав пациента.

1.4. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в ООО «Гранд Ретина». С правилами внутреннего распорядка пациенты знакомятся устно, а при нахождении на оперативном лечении - письменно.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются в АПСО на видном месте и, по возможности, предоставлены пациенту в виде памятки.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В АПСО

2.1. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения граждане имеют право получить медицинскую помощь в Обществе у любого медицинского

работника по своему выбору за счет собственных средств, средств физических или юридических лиц.

2.2. При необходимости получения специализированной медицинской помощи пациент обращается в регистратуру АПСО, которая обеспечивает регистрацию больных на прием к врачу.

2.3. В регистратуре АПСО при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте:

- фамилия, имя, отчество (полностью);
- пол;
- дата рождения (число, месяц, год);
- адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт, регистрационное свидетельство);
- серия и номер паспорта;
- гражданство;
- номер регистрационного свидетельства (для иностранцев);
- реквизиты удостоверения беженца (для беженцев).

2.4. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачу в АПСО осуществляется как при их непосредственном обращении, так и по телефону.

2.5. Информацию о времени приема врачей всех специальностей во все дни недели с указанием часов приема и номеров кабинетов, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения директора Общества, главным врачом АПСО и его заместителем, адреса ближайших и дежурных аптек, поликлиник и стационаров, оказывающих экстренную врачебную помощь в вечернее, ночное время, в воскресные и праздничные дни, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле амбулаторно-поликлинического специализированного отделения.

2.6. Для удобства пациентов и учета их посещений в регистратуре АПСО пациенту предварительно выдается талон на прием к врачу установленной формы с указанием фамилии врача, номера очереди, номера кабинета и времени явки к врачу.

2.7. Направление на оперативное лечение пациентов осуществляется доктором АПСО после предварительного обследования пациента.

2.8. При подготовке к оперативному вмешательству пациент получает памятки с подробным описанием всех его предварительных действий и манипуляций, получает подробную информацию о сути и ходе предстоящей ему операции (памятки), получает исчерпывающую информацию в предварительной беседе с врачом-ординатором, после чего подписывает Информированное согласие пациента и Договор на оказание платных услуг.

2.9. Пациент может пользоваться личным бельем, одеждой и сменной обувью. Верхнюю одежду и уличную обувь он оставляет в гардеробной, АПСО обеспечивает его бахилами.

2.10. После операции больному предоставляется койко-место в послеоперационной палате на время наблюдения за ним персоналом АПСО (операционного блока).

2.11. Во время проведения операции и в послеоперационном периоде персонал операционного блока обязан проявлять к больному чуткость и внимание, осуществлять транспортировку с учетом тяжести состояния его здоровья и сопровождать пациента в соответствующее отделение с личной передачей его дежурной медицинской сестре.

2.12. При проведении операции делается запись в амбулаторной карте пациента и в журнале записи амбулаторных операций (ф. 069/у).

2.12. В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться в администрацию Общества согласно графику приема граждан, утвержденному директором.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. 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;
- обследование, лечение и нахождение в АПСО в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя Общества (ее структурного подразделения);
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения, организации оказания медицинской помощи;
- добровольное согласие информированного пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи;
- обращение с жалобой к должностным лицам Общества, 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;
- 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;
- подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности организации здравоохранения;

3.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья; своевременно обращаться за медицинской помощью;

- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- 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;
- выполнять медицинские предписания;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов, правила пожарной безопасности, бережно относиться к имуществу Общества.

4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ОРГАНИЗАЦИЕЙ И ПАЦИЕНТОМ

4.1. К числу наиболее типичных конфликтных ситуаций в сфере медицинской помощи относятся:

- оказание пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических и реабилитационных мероприятий);
- нарушения в работе Общества, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);
- преждевременное прекращение лечения, приведшее к ухудшению состояния больного;
- нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.

4.2. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к руководителю или иному должностному лицу Общества.

4.3. Жалоба подается в письменном виде: первый экземпляр - главному врачу или его заместителю, а второй экземпляр остается на руках у подающего жалобу. При этом следует зарегистрировать жалобу у администратора с указанием входящего номера либо подпись главного врача (заместителя) с указанием даты (в случае неотложной ситуации - времени подачи жалобы).

4.4. Жалоба должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учебы). При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены. В случае, если обстоятельства дела требуют немедленного и неординарного реагирования на ситуацию, жалоба может быть направлена сразу в несколько инстанций.

4.5. Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством РФ.

4.6. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган или суд в порядке, установленном законодательством РФ.

5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ 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 должностными лицами АПСО. 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.

5.2. 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.

5.3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья не способных принять осознанное решение, - супругу(ге), а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.

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

5.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

6. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

6.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности и справка о временной нетрудоспособности.

6.3. Листок нетрудоспособности выдается государственными организациями здравоохранения гражданам РФ, иностранным гражданам, лицам без гражданства, беженцам и вынужденным

переселенцам, работающим на предприятиях, в организациях и учреждениях РФ независимо от формы собственности.

6.4. Листки нетрудоспособности выдаются лечащим врачом и врачебной комиссией (далее - ВК) в установленном порядке при предъявлении документа, удостоверяющего личность пациента.

6.5. Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы.

6.6. Документ, удостоверяющий временную нетрудоспособность, выдается, продлевается и закрывается, как правило, в одной организации здравоохранения и при необходимости может быть продлен в другой.

6.7. Гражданам, находящимся вне постоянного места жительства, листок нетрудоспособности выдается (продлевается) лечащим врачом, установившим факт нетрудоспособности, с разрешения главного врача либо лица, его заменяющего.

6.8. При заболеваниях (травмах) листок нетрудоспособности выдается в день установления нетрудоспособности, включая выходные и праздничные дни. Не допускается его выдача за прошедшие дни, когда больной не был освидетельствован врачом. В исключительных случаях листок нетрудоспособности может быть выдан за прошедшие дни по решению врачебной комиссии.

6.9. Гражданам, нуждающимся в лечении в специализированных организациях здравоохранения вне места постоянного жительства, лечащие врачи выдают листок нетрудоспособности с последующим направлением в учреждения соответствующего профиля для продолжения лечения.

6.10. Гражданам, проходящим обследование по направлению военных комиссариатов, следственных органов, прокуратуры и суда, выдается справка произвольной формы.

6.11. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

6.12. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

6.13. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в регистратуре Общества.

7. ВРЕМЯ РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

7.1. Время работы Общества, АПСО и их должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Общества.

7.2. Режим работы Общества, АПСО и их должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам.

7.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала АПСО (график работы - сменности) устанавливаются главным врачом в соответствии с должностными инструкциями персонала.

7.4. График и режим работы АПСО утверждается руководителем Общества, главным врачом АПСО.

7.5. Режим дня для больных, получающих оперативное лечение, устанавливается с учетом специфики лечебного процесса, обслуживаемого контингента (по возрасту и другим основаниям).

Режим дня в палате временного пребывания пациента устанавливается для каждого пациента индивидуально с учетом назначения времени операции.

- Пациент приходит в АПСО к назначенному за день до операции времени;
- В гардеробной оставляет верхнюю одежду и уличную обувь и, надев бахилы на сменную обувь, проходит к регистратуре, где его встречает доктор, который ведет всю документацию по данному пациенту, и сопровождает его в палату временного пребывания;
- В палате временного пребывания врач анестезиолог-реаниматолог готовит пациента к операции и передает его в операционную;
- После операции медицинский персонал оперблока помещает пациента в палату временного пребывания, где он находится необходимое время под наблюдением персонала оперблока, а при необходимости врача-ординатора;
- В случае спокойного течения послеоперационного периода пациент получает памятку поведения в послеоперационном периоде для данной операции и в присутствии сопровождающих лиц отправляется домой.

7.6. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом АПСО или его заместителем осуществляется в удобное для населения время.

7.8. Информация о времени работы Общества и ее должностных лиц вывешена на видном месте.

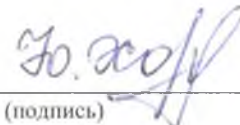
8. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРЕЧНЕ ПЛАТНЫХ ВИДОВ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ И УСЛОВИЯХ ЕЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

8.1. Перечень и стоимость платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению в АПСО, определяются и утверждаются директором Общества.

8.2. Перечень и стоимость платных видов медицинских услуг представлен в виде Прейскуранта работ и услуг, проводимых ООО «Гранд Ретина».

8.3. В Организации разработано и действует Положение о категориях пациентов и скидках при оплате медицинских услуг.

Главный врач
(наименование должности
сотрудника, разработавшего
правила)



(подпись)

Хороших Ю.И.
(расшифровка подписи)