



ООО Глазная клиника «ЛЕНАР»
им. академика С. Н. Федорова

Юр. адрес: 360004, КБР, г. Нальчик, ул. Ногмова, 70, кв. 3
Факт. адрес: 360004, КБР, г. Нальчик, ул. Пачева, 36

тел: +7(8662) 42-42-27, 44-34-25

e-mail: lenarclinic@mail.ru

www.lenarclinic.com

ИНН/КПП 071105733/072501001

ОГРН 1020700749695 ОКПО 43589569

ПРИКАЗ

«15» 12 2017

№ 40

Об утверждении Правил внутреннего распорядка для пациентов в ООО Глазная клиника «ЛЕНАР» им. академика С.Н. Федорова

Руководствуясь ст.27 ч.3 Закона РФ от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», для упорядочения посещения и поведения пациентов (их законных представителей), посетителей стационарных и амбулаторно - поликлинических отделений ООО Глазной клиники «ЛЕНАР» им. академика С.Н. Федорова,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила внутреннего распорядка для пациентов в ООО Глазной клиники «ЛЕНАР» им. академика С.Н. Федорова (Приложение № 1).
2. Начальникам отдела менеджмента и маркетинга г. Нальчик и г. Пятигорск, обеспечить размещение данного приказа на официальном сайте и на стендах.
3. Контроль по исполнению данного приказа возложить на руководителей/заместителей структурных подразделений/обособленных структурных подразделений.

Генеральный директор

Х.Л. Канкулова

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ООО ГЛАЗНАЯ КЛИНИКА «ЛЕНАР» ИМ. АКАДЕМИКА С.Н. ФЕДОРОВА

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка ООО Глазная клиника «ЛЕНАР» им. академика С.Н. Федорова (далее - Клиника) для пациентов (далее – Правила) – являются организационно-правовым документом, определяющим в соответствии с законодательством РФ в сфере здравоохранения, поведение пациента при оказании медицинской помощи в амбулаторных и стационарных условиях, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и Клиникой.

1.3. Внутренний распорядок Клиники для пациентов – это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками Клиники, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в Клинике.

1.4. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями генерального директора, главного врача и иными локальными нормативными актами.

1.5. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику или его структурные подразделения, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.6. При оказании амбулаторной и стационарной помощи, на этапе заключения договора на оказание платных медицинских услуг пациент знакомится с Правилами под роспись.

1.7. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде Клиники, а также размещаются на официальном сайте Клиники: lenarclinic.com.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

2.1. В Клинике оказывается амбулаторная и стационарная медицинская помощь.

2.2. Общие правила поведения пациентов и посетителей включают в себя правила о том, что в помещениях Клиники и его структурных подразделениях запрещается:

- нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- курение в зданиях и помещениях Клиники, за исключением специально отведенных для этого мест;
- распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- играть в азартные игры;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

- пользование мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
- пользование служебными телефонами;
- выбрасывание мусора, отходов в непредназначенные для этого места.

3. ПОРЯДОК ПРИНЯТИЯ ПАЦИЕНТА НА МЕДИЦИНСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В АМБУЛАТОРНО-ПОЛИКЛИНИЧЕСКИЕ СТРУКТУРНЫЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ КЛИНИКИ И ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА ПАЦИЕНТОВ

3.1. При необходимости получения первичной медицинской помощи пациент, как правило, обращается в регистратуру Клиники, которая является структурным подразделением Клиники, обеспечивающими регистрацию больных на приём к врачу и вызова врача на дом.

3.2. Каждый гражданин имеет право получить медицинскую помощь в любой организации здравоохранения и у любого медицинского работника частного здравоохранения по своему выбору за счет собственных средств или средств физических или юридических лиц.

3.3. В регистратуре структурных подразделениях учреждения на пациента оформляется медицинская документация в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством.

3.4. В регистратуре, при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, которая храниться в регистратуре и 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), фактическое место проживания (со слов пациента);
- серия и номер паспорта;
- личный номер;
- серия и номер страхового полиса обязательного медицинского страхования; - гражданство;
- номер регистрационного свидетельства (для иностранцев);
- реквизиты удостоверения беженца (для беженцев).

3.5. Приём больных врачами проводится согласно графику.

3.6. При необходимости получения амбулаторной медицинской помощи пациент обращается в регистратуру обеспечивающей регистрацию пациентов на прием к врачу и вызов врача на дом. Режим работы поликлиники размещен на стенде Клиники и официальном сайте. Предварительная запись пациента на прием к врачу осуществляется посредством: - самозаписи в регистратуре поликлиники; - по телефонам.

3.10. Информацию о времени приема врачей всех специальностей во все дни недели с указанием часов приема и номеров кабинетов, а также о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, 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 Клиники, на официальном сайте.

3.11. Для удобства пациентов и учета их посещений в регистратуре пациенту предварительно выдается талон на прием к врачу установленной формы с указанием фамилии врача, номера кабинета и времени явки к врачу. Количество выдаваемых талонов к врачу определяется согласно нормативам нагрузки врача.

3.12. Направление пациентов, нуждающихся в оказании медицинской помощи в стационарных условиях, осуществляется амбулаторно-поликлиническими подразделениями учреждения после предварительного обследования больных с указанием предварительного диагноза

4. ПОРЯДОК ГОСПИТАЛИЗАЦИИ И ВЫПИСКИ ПАЦИЕНТА

4.1. Госпитализация в стационар осуществляется по направлению на плановую госпитализацию.

4.2. Плановая госпитализация пациентов за счет средств ОМС осуществляется при предъявлении страхового полиса обязательного медицинского страхования, в случае его отсутствия госпитализация проводится на платной основе.

4.3. Плановая госпитализация пациентов может осуществляться за счет средств ДМС при наличии договора на оказание медицинских услуг между страховой организацией и Клиникой. Информация о наличии договоров, объемах и видах медицинской помощи пациентам по линии ДМС предоставляется в бухгалтерии.

4.4. В случае необходимости один из родителей (законных представителей) или иной член семьи может находиться вместе с больным ребенком до 18 лет. При этом лица, осуществляющие уход за больным ребенком обязаны соблюдать настоящие Правила.

4.5. В случае госпитализации пациента в стационар врач приемного отделения обязан выяснить сведения об эпидемическом окружении.

4.9. При госпитализации оформляется медицинская карта стационарного больного.

4.10. При госпитализации пациента дежурный персонал обязан проявлять к пациенту чуткость и внимание.

4.11. Медицинская карта стационарного больного после выписки пациента из стационара оформляется и сдается на хранение в архив.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

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

5.1.1. уважительное и гуманное отношение со стороны работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

5.1.2. получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

5.1.3. обследование, лечение и нахождение в больнице в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

5.1.4. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому и лечебному процессу;

5.1.5. перевод к другому лечащему врачу с учетом оформления надлежащего врача;

5.1.6. добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

5.1.7. отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

5.1.8. обращение с жалобой к должностным лицам Клиники;

5.1.9. 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;

5.1.10. 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;

5.1.11. при нахождении на стационарном лечении пациент имеет право на допуск к нему посетителей (за исключением посещений лицами, находящимися в нетрезвом состоянии), адвоката, священнослужителя, а также на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, если это не нарушает правил внутреннего распорядка для пациентов, санитарно-гигиенических и противоэпидемических требований;

5.2. Пациент обязан:

5.2.1. принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

5.2.2. своевременно обращаться за медицинской помощью;

5.2.3. уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

5.2.4. предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

5.2.5. своевременно и точно выполнять медицинские предписания;

5.2.6. сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

5.2.7. соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов Клиники;

5.2.8. бережно относиться к имуществу Клиники.

6. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В СТАЦИОНАРЕ

6.1. В стационарных отделениях Клиники устанавливается распорядок дня.

6.2. При стационарном лечении пациент может пользоваться личным бельем, одеждой и сменной обувью, принимать посетителей в установленные часы и специально отведенном месте, за исключением периода карантина, и если это не противоречит санитарно-противоэпидемическому режиму.

6.3. В палате необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор должен незамедлительно помещаться в специальный бак для сбора бытовых отходов.

6.4. Пациент обязан соблюдать правила личной гигиены, тщательно и часто мыть руки.

6.5. В помещениях стационарных отделений запрещается:

6.5.1. хранить наполненные хозяйственные и вещевые сумки;

6.5.2. хранить в палате опасные и запрещенные предметы;

6.5.3. использовать нагревательные приборы, электрические кипяtilьники, чайники, телевизоры, магнитофоны и другие электроприборы;

6.5.4. использовать электронные устройства, имеющие электромагнитное излучение;

6.5.5. включать освещение, аудио, видео аппаратуру, телефоны, а также ходить по палате и отделению во время, предназначенное для сна и отдыха;

6.5.6. самостоятельно ремонтировать оборудование, мебель;

6.5.7. иметь колющие и режущие предметы, быющуюся посуду;

6.5.8. использовать постельное белье, подушки и одеяла со свободных коек в палатах;

6.5.9. совершать прогулки по территории Клиники без разрешения врача;

6.5.10. совершать прогулки по территории Клиники вне пешеходных зон;

6.5.11. выходить за территорию Клиники.

6.6. Продукты питания, не предусмотренные рационом питания, разрешаются к употреблению только по согласованию с лечащим врачом, в рамках Переченя разрешенных продуктов для передачи пациентам, продуктов запрещенных к употреблению в Клинике, а также требования к условиям хранения продуктов (передач).

6.7. При лечении (обследовании) в условиях стационара пациент обязан:

6.7.1. соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (холодильник, душ, санузел);

6.7.2. соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе предписанный лечащим врачом;

6.7.3. своевременно ставить в известность дежурный медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья;

6.7.4. незамедлительно сообщать врачу или медицинской сестре о повышении температуры, насморке, кашле, появлении одышки или других расстройств дыхания, рвоте, вздутии живота, появлении сыпи и т.д.

6.8. Самовольное оставление пациентом стационара расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые больница ответственности не несет. Выписка пациентов производится лечащим врачом.

6.9. Ответственность:

6.9.1. Нарушение Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

6.9.2. За нарушение режима и Правил внутреннего распорядка учреждения пациент может быть досрочно выписан.

6.9.3. Нарушением, в том числе, 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 курса лечения;

- одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача;
- отказ от направления или несвоевременная явка на ВК.

7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ КЛИНИКОЙ И ПАЦИЕНТОМ

7.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к заведующему отделением, главному врачу или генеральному директору, а также реализовать свои права в соответствии с требованиями действующего Законодательства РФ.

8. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТОВ

8.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или должностными лицами больницы. 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.

8.2. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

8.3. В случае отказа родственников пациента от получения информации о состоянии здоровья ребенка делается соответствующая запись в медицинской документации.

8.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

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

9.1. Порядок выдачи документов, а также выписок из медицинской документации, регламентировано действующим законодательством.