

г. Омск, ул. Волочаевская, д.11, корп.1
тел. +7 (3812) 95-55-63, моб. 51-91-25, e-mail: info.embio@mail.ru

Приказ № 1-14/01 от 14.01.2016г.

**Об утверждении правил внутреннего распорядка
для Пациентов и Посетителей в обществе
с ограниченной ответственностью «Альфа-ЭмБио»**

В целях упорядочения режима пребывания Пациентов и Посетителей в обществе с ограниченной ответственностью «Альфа-ЭмБио»

приказываю:

1. Утвердить правила внутреннего распорядка для Пациентов и Посетителей в обществе с ограниченной ответственностью «Альфа-ЭмБио» согласно Приложения к настоящему приказу.
2. Контроль, за исполнением приказа, оставляю за собой.

Директор
Должность



С.В. Дворянинов
Расшифровка

Утверждаю
Директор ООО «Альфа-ЭмБио»
Дворянинов С.В.

«14» 01 2016

Приложение №1
к приказу № 1-14/01 от 14.01.2016

Правила поведения и внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО «Альфа-ЭмБио».

Общие положения

1. Правила поведения и внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО «Альфа-ЭмБио» (далее-Клиника) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов и посетителей в Клинике.

2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации, приказами и распоряжениями Министерства здравоохранения, а также приказами и распоряжениями директора Клиники.

3. Настоящие правила обязательны для всех пациентов и посетителей, а также третьих лиц, обратившихся в ООО «Альфа-ЭмБио».

4. Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента и создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи.

5. При обращении в Клинику пациенты и посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами.

Основные понятия

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

Медицинская услуга – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

Пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

Посетитель - любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Клиники, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Клиника не является местом работы.

Лечащий врач – врач любой специальности, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Клиники.

Координатор – работник Клиники, отвечающий за организацию и координацию взаимодействия между пациентом, посетителем и лечащим врачом или иным медицинским работником Клиники.

Правила поведения и внутреннего распорядка включают:

1. Порядок обращения пациентов в Клинику.
2. Порядок оказания медицинских услуг.
3. Правила поведения пациентов и посетителей на территории Клиники.
4. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (его представителем) и Клиникой.
5. Ответственность за нарушение Правил.

Порядок обращения пациентов в Клинику:

1. Организация предварительной записи на прием к врачу осуществляется при их непосредственном обращении в Клинику, или посредством сети ИНТЕРНЕТ на сайте Клиники <http://omsk-embio.ru>, или по телефонам: 8(3812) 955561, 8(3812) 955562, 8(3812) 955563.
2. Дату и время планового приема пациент выбирает из имеющегося у врача свободного времени. При записи на плановый прием пациент обязан предоставить координатору номер контактного телефона для информирования пациента о непредвиденном изменении даты и времени приема.
3. В случае невозможности явки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом координатора удобным для него способом не менее чем за 24 часа, в случае опоздания – не менее чем за 2 часа.
4. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут координатор имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату, а освободившееся время предложить другому пациенту.
5. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, координатор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при записи на плановый прием, а при явке пациента переносит время приема на ближайшую свободную дату.
6. Пациенты, обратившиеся в Клинику с целью планового обследования без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в расписании. При отсутствии данного условия координатор имеет право назначить прием на другой день.
7. Для оформления необходимых медицинских документов на плановый прием пациент является в Клинику не менее чем за 15 минут до назначенного времени.
8. При первичном обращении в Клинику пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт), в случае необходимости – иные документы.
9. При повторных посещениях пациенты предъявляют паспорт, а при необходимости – иные документы.
10. При первичном обращении пациент заполняет паспортную часть Договора на медицинские услуги, Согласие на обработку персональных данных, Информированные согласия на медицинское вмешательство.
11. Медицинская карта заполняется при первом обращении пациента в Клинику, является собственностью Клиники и хранится в Клинике. Медицинская карта на руки пациентам не выдается, а передается врачу координатором. Самовольный вынос медицинской карты без письменного согласования с руководством Клиники не допускается.
12. Пациент ожидает время приема в холле Клиники. В кабинет проходит только по приглашению врача.
13. При задержке планового приема врачом более 15 минут по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам, ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, либо пройти лечение в назначенное время у другого свободного специалиста, либо пройти лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.

Порядок оказания медицинских услуг

1. Пациент 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. Пациентам, имеющим соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертония, сахарный диабет и др.) необходимо иметь при себе медикаменты, рекомендованные соответствующим лечащим врачом.
3. После разъяснения врача пациент подписывает информированное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи.
4. Пациент обязан ознакомиться с рекомендованным планом лечения и при согласии с ним добросовестно его соблюдать.

5. При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения пациент немедленно информирует об этом лечащего врача.

6. Пациент не вправе вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.

7. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача запрещается. В случаях физической недееспособности пациента допускается нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

8. В случае необходимости пациент может быть направлен в другую медицинскую организацию для проведения специальных исследований, процедур или операций.

9. Лечащий врач может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил и иных законных требований.

Правила поведения пациентов и посетителей в Клинике.

1. Пациентам и посетителям 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;
- Иметь при себе крупногабаритные предметы (в т. ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- Находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения администрации;
- Курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле и других помещениях Клиники;
- Играть в азартные игры в помещениях Клиники;
- Громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать 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 Клиники объявления без разрешения администрации;
- Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
- Выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, их представителей и находиться в помещениях клиники в иных коммерческих целях без предварительного согласования с администрацией Клиники;
- Находиться в помещениях Клиники в верхней одежде и грязной обуви;
- Оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Клиники;
- Приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;
- Являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом состоянии;
- Посещать Клинику с домашними животными;
- Выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам Клиники.
- Громко и вызывающе выражать недовольство услугами, обслуживанием. Все претензии излагаются пациентами только в письменной форме;
- Пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуются отключить звук на мобильном устройстве;
- Портить мебель и предметы интерьера.

2. Пациенты и посетители на территории и в помещениях Клиники обязаны:

- Находясь на лечении, соблюдать режим лечения и правила поведения пациента в Клинике;
- Проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- Не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Клиники;
- Соблюдать условленный порядок деятельности Клиники и нормы поведения в общественных местах;
- Посещать медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- Бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники;
- Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (сбор пищевых и бытовых отходов производить в специально отведенное место, бахилы, салфетки после манипуляций сбрасывать в специальную емкость);
- При входе в Клинику надевать бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- Проявлять доброжелательное отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с законодательством РФ;
- Соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз, немедленно сообщить об этом координатору или врачу Клиники.

Порядок разрешения конфликтов

В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к директору ООО «Альфа-ЭмБио».

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан. Часы приема граждан директором и главным врачом установлены в графике приема пациентов и посетителей.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия Пациента (его законного представителя) может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Порядок рассмотрения обращений(претензий) Пациентов в Клинике регламентируется Положением о порядке рассмотрения обращений граждан в ООО «Альфа-ЭмБио», утверждаемым директором Клиники.

Ответственность за нарушение Правил

1. Пациент 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.

2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил общественного порядка сотрудники клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции. Применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам Клиники, пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу клиники влекут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.