

Правила внутреннего распорядка ООО «Фортуна» для пациентов

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка ООО «Фортуна» (далее – клиника) для пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в клинике, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и клиникой и распространяются на все структурные подразделения ООО «Фортуна» и всех пациентов, находящихся в стационаре, а также обращающихся за медицинской помощью. Правила разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов медицинской организации включают:

1.2.1. Порядок обращения пациента;

1.2.2. Порядок принятия пациента на прием специалисту в клинику ООО «Фортуна» и порядок приема пациентов;

1.2.3. Порядок госпитализации и выписки пациентов;

1.2.4. Права и обязанности пациента;

1.2.5. Правила поведения пациентов и их законных представителей в стационаре;

1.2.6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между медицинской организацией и пациентом;

1.2.7. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

1.2.8. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

1.2.9. Время работы ООО «Фортуна» и ее должностных лиц;

1.2.10. Порядок посещения пациентов родственниками.

1.3. Внутренний распорядок медицинской организации для пациентов - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками ООО «Фортуна», обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в медицинской организации.

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

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

1.6. В амбулаторно-поликлинических структурных подразделениях ООО «Фортуна» с правилами пациент (законный представитель) знакомятся администраторами устно, в стационарных структурных подразделениях - под роспись в первичной медицинской документации.

1.7. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационных стендах, а также размещаются на официальном сайте ООО «Фортуна».

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

2.1. В клинике оказываются амбулаторно-поликлиническая и стационарная медицинская помощь.

2.2. Госпитализация пациентов производится в возрасте от 18 лет и осуществляется в следующих формах: -плановая госпитализация (с 08.00 до 19.00).

3. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА ПАЦИЕНТОВ ПРИ АМБУЛАТОРНО-ПОЛИКЛИНИЧЕСКОМ ПРИЕМЕ

3.1. Предварительная запись на прием к специалистам клиники осуществляется:

- через интернет с использованием программы «Электронная запись на прием к врачу»
- через администратора по телефону – 8 351 225 33 66
- через группу клиники в контакте - Золотое Сечение
- при личном обращении в организацию

3.2. Предварительная запись на приём позволяет выбрать конкретного специалиста ООО «ФОРТУНА», а также необходимую дату и время консультации.

3.3. При обращении в клинику необходимо иметь при себе оригиналы следующих документов:

- паспорт;
- протоколы всех предварительно проведённых обследований, анализов, рентгеновские снимки, диски КТ, МРТ и ангиографии, пленки ЭКГ и другие носители информации, выписки из истории болезни (выдаёт врач в поликлинике по месту жительства).

3.4. В день консультации пациенту необходимо явиться В ООО «Фортуна» к указанному времени и обратиться к администратору.

3.5. Заключение специалиста пациент получает в день посещения клиники.

3.6. При необходимости специальной подготовки, обследование может быть назначено на другой день, по согласованию с пациентом. В таких случаях заключение выдаётся в день получения результатов обследования после повторной консультации специалиста.

3.7. В структурных подразделениях ООО «ФОРТУНА» на пациента оформляется медицинская документация в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством.

3.8. Администратор, при первичном обращении на пациента заводит медицинскую карту больного получающего помощь в амбулаторных условиях, договор на оказание медицинских услуг, согласие на обработку персональных данных, согласие на медицинское вмешательство.

3.9. Оказание медицинской помощи на дому не осуществляется.

3.10. 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 главным врачом и его заместителями, адреса ближайших и дежурных аптек, поликлиник и стационаров, оказывающих экстренную врачебную помощь, пациент может получить на стоке Администратора в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле 1-ого этажа.

4. ПОРЯДОК ГОСПИТАЛИЗАЦИИ И ВЫПИСКИ ПАЦИЕНТОВ

4.1. Госпитализация пациентов в стационар осуществляется в следующих формах:

- по направлению амбулаторно-поликлинического отделения ООО «Фортуна» на платной основе при наличии направления врача ООО «Фортуна» и паспорта;
- за счет средств обязательного медицинского страхования (далее – ОМС) при предъявлении паспорта, страхового полиса обязательного медицинского страхования и направления формы 057-У по предварительной записи, в остальных случаях госпитализация проводится на платной основе;
- за счет средств ДМС при наличии договора на оказание медицинских услуг между страховой организацией и ООО «Фортуна».

4.2. Стационарная помощь оказывается в плановом порядке.

4.3. При госпитализации больного дежурный персонал обязан проявлять к нему чуткость и внимание, осуществлять транспортировку с учетом тяжести состояния его здоровья и сопровождать пациента в палату.

4.4. Выписка производится ежедневно. После получения документов на руки (выписной эпикриз, листок нетрудоспособности, справки и т.п.) пациенты обязаны покинуть учреждение в течение 1 (одного) часа.

4.5. Медицинская карта стационарного пациента после выписки пациента из стационара сдается на хранение в архив клиники.

4.6. В связи с необходимостью соблюдения санитарно-эпидемиологического режима (СанПиН 2.1.3.2630-10), обеспечения режима антитеррористической защищенности и предотвращения чрезвычайных ситуаций, не допускается госпитализация пациентов с крупногабаритными чемоданами и дорожными сумками.

4.7. В случае госпитализации больного в стационар врач обязан выяснить сведения об эпидемическом окружении.

4.8. При госпитализации оформляется медицинская карта стационарного больного.

Администратор обязан ознакомить пациента с правилами внутреннего распорядка для пациентов ООО «Фортуна» под роспись, обратить особое внимание на запрещение курения и распитие спиртных напитков в больнице и на ее территории.

4.9. 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-эпидемиологическому режиму. Посещение пациентов, находящихся на строгом постельном режиме, допускается при условии наличия сменной обуви, халата и пропуска, оформленного лечащим (дежурным) врачом. Ассортимент продуктовых передач должен соответствовать назначенной диете.

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

- соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (холодильник, душ, санузел);
- соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе предписанный лечащим врачом;
- своевременно ставить в известность дежурный медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья.
- 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.

4.11. Самовольное оставление пациентом стационара расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые учреждение ответственности не несет.

4.12. Распорядок дня в отделении

- 08.00 – 09.00 Подъем, измерение температуры, утренний туалет.
- 09.00 – 10.00 Завтрак
- 10.00 – 12.00 Обход врача, перевязка, выписка
- 12.00 – 14.00 Свободное время
- 14.00 – 15.00 Обед
- 15.00 – 17.00 Тихий час (сон, отдых)
- 17.00 – 18.30 Свободное время
- 18.30 – 19.30 Ужин
- 19.30 – 21.00 Отдых
- 21.30 – 22.00 Подготовка ко сну, гигиенические процедуры, прием лекарственных препаратов
- 22.00 – 08.00 Ночной отдых.

4.13. Категорически запрещается:

- принимать лекарственные препараты, не назначенные лечащим врачом;
- проносить и употреблять спиртные напитки, наркотические средства, токсические вещества и т.п.;
- проносить недозволенные и скоропортящиеся продукты;
- щелкать семечки и орехи;
- **курение на территории Организации;**
- азартные игры;
- покидать самовольно территорию клиники;
- посещение пациентов в других палатах отделения;
- громко разговаривать, шуметь, ругаться, хлопать дверьми;
- пользоваться бельем и подушками свободных коек в палате;
- хранить и находиться в палатах верхнюю одежду, обувь.

4.14. Список разрешенных для передачи продуктов питания пациентам стационара и сроки реализации скоропортящихся продуктов

Наименование продукта	Количество	Срок хранения при температуре +2...+4 градуса
Соки в потребительской таре	1-2 литра	в соответствии со сроком реализации

Печенье, хлебобулочные изделия в заводской упаковке	200-500 гр.	в соответствии со сроком реализации
Сметана фасованная (в потребительской таре)	0,5 кг	в соответствии со сроком реализации
Творог, жирность до 5% (в потребительской таре)	0,5 кг	в соответствии со сроком реализации
Свежие фрукты (вымытые) в упаковке	0,5-1 кг	24 ч
Свежие овощи (вымытые) в упаковке	0,5-1 кг	72 ч
Кондитерские изделия в заводской упаковке (конфеты, мед), сахар	0,3	не ограничен

Примечание:

Продукты принимаются и хранятся упакованными в чистые пакеты, внутрь помещается записка с указанием Ф.И.О. больного, палаты, даты получения и подписью дежурной медицинской сестры. Фрукты и овощи должны быть вымыты.

При обнаружении пищевых продуктов с истекшим сроком годности (хранения), хранение в холодильнике без пакетов, без указания Ф.И.О. больного, а также имеющие признаки порчи изымаются в пищевые отходы.

Запрещается передача и хранение следующих продуктов:

- Кур, цыплят(отварных);
- Паштетов, студней, заливных (мясных, рыбных);
- Пельменей, блинчиков, беляшей с мясом;
- Винегретов, салатов (овощных, рыбных, мясных);
- Кондитерских изделий с заварным кремом и кремом из сливок;
- Бутербродов с колбасой, ветчиной, рыбой и т.д.;
- Простокваши (самоквасов);
- Кисло-молочные продукты (кефир, ряженка, бифидок, йогурт, закваска и т.д.);
- Молочных продуктов домашнего изготовления;
- Консервов домашнего приготовления;
- Сырых яиц.

Продукты питания должны храниться в холодильниках, расположенных в палатах отделения, в полиэтиленовых пакетах, с указанием фамилии пациента, даты вскрытия упаковки.

Прием пищи осуществляется в строго отведенное время, согласно принятому в отделении распорядку дня в специально отведенных для этого местах. Запрещается размещение и хранение пищевых продуктов, приготовленных к употреблению, на столах и тумбочках.

4.15. За нарушение правил внутреннего распорядка пациенты подлежат выписке из стационара с указанием в листке нетрудоспособности и стационарной карте.

4.16. Посещение пациентов возможно в рабочее время клиники с 09.00 до 19.00/21.00 длительностью не более 20 мин.

4.17. Выписка производится ежедневно.

4.18. При необходимости получения справки о пребывании (сроках пребывания) на стационарном лечении, выписки (копии) из медицинских документов и других документов необходимо обратиться с заявлением на имя главного врача, в установленные дни и часы приема. Заявление рассматривается в течение месяца.

4.19. Медицинская карта стационарного больного после выписки пациента из стационара оформляется и сдается на хранение в архив ООО «Фортуна».

5. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ РОДСТВЕННИКАМИ ПАЦИЕНТОВ

5.1. Посещения родственниками пациентов разрешается при выполнении следующих условий:

5.1.1. Родственники не должны иметь признаков острых инфекционных заболеваний (повышенной температуры, проявлений респираторной инфекции, диареи). Медицинские справки об отсутствии заболеваний не требуются.

5.1.2. Перед посещением отделения посетитель должен снять верхнюю одежду, надеть тапочки. Мобильный телефон и другие электронные устройства должны быть выключены.

5.1.3. Посетители в состоянии алкогольного (наркотического) опьянения в отделение не допускаются.

5.1.4. Посетитель обязуется соблюдать тишину, не затруднять оказание медицинской помощи другим пациентам, выполнять указания медицинского персонала, не прикасаться к медицинским приборам.

5.1.5. Не разрешается посещать пациентов детям в возрасте до 14 лет.

5.1.6. Одновременно разрешается находиться в палате не более чем двум посетителям. Продолжительность посещения определяется заведующим отделением, лечащим (дежурным) врачом исходя из состояния здоровья пациента, необходимости соблюдения охранительного режима и с учетом недопущения нарушения прав других пациентов отделения, но не более 20 минут.

5.1.7. Посещения родственников не разрешаются во время проведения в палате инвазивных манипуляций (интубация трахеи, катетеризация сосудов, перевязки и т.п.), проведения сердечно-легочной реанимации.

5.1.8. Родственники могут оказывать помощь медицинскому персоналу в уходе за пациентом и поддержании чистоты в палате только по личному желанию и после подробного инструктажа.

5.1.9. В соответствии с Федеральным законом N 323-ФЗ, медицинскому персоналу следует обеспечить защиту прав всех пациентов, находящихся в отделении (защита персональной информации, соблюдение охранительного режима, оказание своевременной помощи).

6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ БОЛЬНИЦЕЙ И ПАЦИЕНТОМ

6.1 В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к заведующему отделением, заместителю главного врача по лечебной работе соответствующего профиля или главному врачу больницы, вышестоящую организацию, страховую компанию и в суд в порядке, установленном действующим законодательством.

6.2 Пациент или его законный представитель (родственник) может встретиться с лечащим врачом, главным врачом или директором в специально отведенном кабинете, на первом этаже, для личной беседы по возникшим проблемам, с целью их разрешения.

7. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТОВ

7.1 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.

7.2 В отношении лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

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

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

8.1 Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации, регламентировано действующим законодательством.

8.2 Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности, порядок выдачи которого утвержден приказом Минздравсоцразвития России от 29.06.2011 N 624н «Об утверждении Порядка выдачи листков нетрудоспособности» (Зарегистрировано в Минюсте России 07.07.2011 N 21286)

9. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

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

9.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи.

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

9.1.3. Обследование, лечение и нахождение в больнице в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям.

9.1.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу.

9.1.5. Перевод к другому лечащему врачу с учетом согласия соответствующего врача.

9.1.6. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами.

9.1.7. Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами.

9.1.8. Обращение с жалобой к должностным лицам ООО «Фортуна», а также к должностным лицам вышестоящей организации или в суд.

9.1.9. 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.

9.1.10. 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.

9.1.11. При нахождении на стационарном лечении пациент имеет право на допуск к нему посетителей (за исключением посещений детьми до 14 лет и 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 ООО «Фортуна», санитарно-гигиенических и противоэпидемических требований.

9.2. Пациент обязан:

9.2.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья.

9.2.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью.

9.2.3. Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи.

9.2.4. 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.

9.2.5. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания.

9.2.6. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.

9.2.7. Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Фортуна».

9.2.8. Бережно относиться к имуществу ООО «Фортуна».

10. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ БОЛЬНИЦЕЙ И ПАЦИЕНТОМ

10.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к старшей медицинской сестре, врачу главному врачу или директору клиники, вышестоящую организацию, страховую компанию и в суд в порядке, установленном действующим законодательством.