

«Утверждаю»

Директор

ООО «Центр нефрологии и диализа»

М.П.

А.Ф.Липихин



Правила внутреннего распорядка для пациентов

ООО «Центр нефрологии и диализа»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка отделения для пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациента в отделении, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений пациентом (или его представителем ООО «Центр нефрологии и диализ»).

1.2. Основанием для разработки настоящих Правил являются Конституция РФ, Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 25.06.2012) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", действующее гражданское законодательство, а также Устав учреждения.

1.3. Порядок ввода в действие и изменения Правил:

1.3.1. Настоящие Правила вступают в силу с момента их утверждения Директором и действуют бессрочно, до замены их новыми Правилами.

1.3.2. Все пациенты отделения должны быть ознакомлены с настоящими Правилами.

1.4. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ООО «Центр нефрологии и диализ», разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок поступления пациента в отделение;
- права и обязанности пациента;

- порядок разрешения конфликтов;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы учреждения и его должностных лиц;

1.6. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационных стендах в отделении в доступных для пациентов местах;

1.7. Факт ознакомления пациентов с Правилами внутреннего распорядка подтверждается пациентом путем проставления подписи в медицинской карте.

2. Порядок поступления пациента в отделение:

2.1. При поступлении в отделение пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт), СНИЛС и действующий страховой медицинский полис. На пациента оформляется медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки, регистрации на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, номер телефона, серия и номер страхового медицинского полиса. Медицинская карта пациента является собственностью учреждения и должна храниться в ООО «Центр нефрологии и диализ».

2.2. Направление на плановое лечение пациентов с хронической почечной недостаточностью (ХПН), преимущественно в терминальной стадии, нуждающихся в программном гемодиализе, осуществляется после консультации специалистами в установленном порядке и при наличии полного комплекта документов, необходимых для оформления в отделение.

3. Права и обязанности пациентов

Права и обязанности пациентов устанавливаются в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. От 25.06.2012) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации":

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 учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противозидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам медицинского учреждения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение «врачебной тайны» медицинскими работниками (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.

3.2. Пациент обязан:

- соблюдать правила внутреннего распорядка и режим отделения;
- бережно относиться к имуществу учреждения и других пациентов;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- 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, соблюдать рекомендуемую врачом диету;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы (не допускать нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил) и др.);
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях (Федеральный закон от 23.02.2013 N 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака");
- соблюдать правила запрета на распитие спиртных напитков; употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ на территории медицинского учреждения;
- исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- 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;

3.3. Нарушением считается:

- грубое или неуважительное отношение к персоналу;
- неявка или несвоевременная явка на процедуру;
- несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- распитие в отделении спиртных напитков, а также употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- курение на территории медицинского учреждения;

4. Порядок разрешения конфликтов

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. №59-ФЗ (далее – Федеральный закон).

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 учреждения здравоохранения, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);
- нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.

4.2. В случае нарушения прав пациента он (или его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к заведующему отделению.

4.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.4. Письменное обращение подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. Жалоба подается в письменном виде: первый экземпляр – заведующему центра ООО «Центр нефрологии и диализ», а второй экземпляр остается на руках у лица, подающего жалобу. На втором экземпляре проставляется дата и подпись заведующего центра.

4.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть

направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.8. Письменное обращение, поступившее в ООО «Центр нефрологии и диализ», рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в ООО «Центр нефрологии и диализ», направляется по почтовому (электронному) адресу, указанному в обращении.

4.10. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган или суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом и заведующим отделением гемодиализа в доступной форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанными 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 по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

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

- 6.1. Порядок выдачи выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.
- 6.2. Документы и выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом в отделении.
- 6.3. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.
- 6.6. Выписки из медицинской документации, хранящиеся в ООО «Центр нефрологии и диализ», выдаются пациентам при наличии документа, удостоверяющего личность, а их родственникам по заявлению пациента на основании доверенности и документа, удостоверяющего личность.

7. График работы ООО «Центр нефрологии и диализ» и его должностных лиц

7.1. График работы ООО «Центр нефрологии и диализ» определяется правилами внутреннего трудового распорядка с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

Понедельник - суббота – с 8-00 до 24-00. Выходной - воскресенье.

Директор ЦНД:

График работы: понедельник-пятница с 8-00 до 16-00.

Выходной – суббота, воскресенье.

Заведующий ЦНД:

График работы: понедельник-пятница с 8-00 до 16-00.

Выходной – суббота, воскресенье.

Старшая медицинская сестра:

График работы: понедельник-пятница с 8-00 до 16-00.

Выходной – суббота, воскресенье.

7.2 График работы ООО «Центр нефрологии и диализ» в городе Салехард
Понедельник - суббота – с 7-00 до 20-00. Выходной - воскресенье.

Заведующий ЦНД:

График работы: понедельник-пятница с 8-00 до 16-00.

Выходной – суббота, воскресенье.

Старшая медицинская сестра:

График работы: понедельник-пятница с 8-00 до 16-00.

Выходной – суббота, воскресенье.

Категорически запрещено

1. Нарушать режим дня и порядок назначенного лечения (обследования).
2. Нарушать лечебно-охранительный режим учреждения:
3. Курить
4. Распивать спиртные напитки,
5. Играть в азартные игры,
6. Нарушать покой пациентов и др.
7. Нарушать правила поведения пациента в медицинских организациях
8. Этику и нормы поведения в общественных местах
9. Наносить вред больничному имуществу
10. Использовать электронагревательные приборы

(Статья 27. Обязанности граждан в сфере охраны здоровья ФЗ 21 ноября 2011 года № 323 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»)