

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ УНИВЕРСИТЕТСКОЙ КЛИНИКИ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для посетителей университетской клиники являются организационно-правовым документом для пациентов и лиц их сопровождающих, разработаны в соответствии с федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», "О защите прав потребителей", иными нормативными актами (далее – Правила) Университетской клиники КГУ им. К.Э. Циолковского (далее - клиника) – это регламент, определяющий порядок обращения потребителя медицинских услуг в клинику, его права и обязанности, правила поведения в Учреждении, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации и распространяющий свое действие на всех лиц, обращающихся за медицинской помощью.

Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в клинику, 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 включают:

- Общие положения
- Порядок обращения пациента;
- Правила поведения пациентов и их законных представителей в клинику;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между клиникой и пациентом;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в клинике.

1.4. С правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно.

1.5. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законными представителями несовершеннолетних посетителей являются их родители.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

2.1. В клинике оказывается амбулаторная медицинская помощь.

2.2. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал клиники направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.

2.3. В случае обращения пациентов в клинику, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате

противоправных действий, клиника передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.4. В случае обращения в клинику пациента с карантинным инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на заболевание, подается экстренное извещение об инфекционном заболевании, остром профессиональном отравлении, необычной реакции на прививку (форма 058/у) в ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии».

2.5. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается на ресепшн клиники, обеспечивающий регистрацию пациентов на прием к врачу.

Временный режим работы клиники - с понедельника по пятницу с 8.00 до 20.00 часов.

2.6. Прием пациентов врачами клиники проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.

2.7. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам осуществляется при их непосредственном обращении на ресепшн или по телефону 8(4842) 477-277, а также через сайт КГУ им. К.Э. Циолковского или страницу клиники в соц.сети «Вконтакте».

2.8. При входе в клинику пациенту рекомендуется одеть бахилы или переобуться в сменную обувь.

2.9. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в шкафу для верхней одежды. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года. За сохранность личных вещей пациента администрация клиники ответственности не несет.

2.10. При обращении пациента в клинику заводится медицинская карта, для оформления которой пациент сообщает свои паспортные данные, а при получении бесплатной мед.помощи в системе ОМС — данные медицинского полиса ОМС.

2.11. Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика его работы и желания пациента.

2.12. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.

2.13. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить клинику по телефону 477–277 в возможно короткие сроки.

2.14. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

2.15. При обращении в клинику пациент предоставляет документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес фактического места жительства и контактный телефон.

2.16. В целях оказания медицинских услуг пациенту, а также исполнения обязательств Клиники перед страховыми компаниями и фондом ОМС при работе в программе гос.гарантий, клиника осуществляет обработку персональных данных пациента в соответствии со ст.6 ФЗ «О персональных данных», при этом пациент

подписывает согласие на обработку его персональных данных. Клиника обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

3. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В КЛИНИКЕ

3.1. Категорически запрещается:

- курение на крыльце, под окнами клиники, а также в любых помещениях клиники;

- распитие спиртных напитков и употребление наркотических средств рядом с клиникой и в помещениях клиники.

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

- грубить персоналу клиники или иным лицам, находящимся в клинике, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;

- при некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев и неотложной помощи);

- нахождение сопровождающих, кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

3.2. В помещениях клиники необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в корзины для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную корзину, находящуюся в коридоре около выхода из клиники. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!

3.3. Рекомендовано соблюдать правила личной гигиены.

3.4. В помещениях клиники рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: медицинскую маску, что важно для защиты от респираторной инфекции.

3.5. Перед оказанием медицинской услуги пациент должен подписать информированное добровольное согласие на мед.вмешательство, предварительно изучив его текст.

3.6. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача данная информация передается работнику ресепшн, фельдшеру или медицинской сестре.

4.7. Персонал клиники имеет право удалить пациента из клиники в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ УЧРЕЖДЕНИЕМ И ПАЦИЕНТОМ

4.1. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обратиться к директору клиники с письменным заявлением, обращение передается лично или через сотрудников ресепшн. Заявление может быть изложено в книге жалоб и предложений (находится на ресепшн) либо обращение направляется на сайт клиники в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

4.2. Обращение пациента рассматривается в установленные законом сроки в соответствии с Федеральным законом №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 21.04.2006г и законом РФ «О защите прав потребителей» с момента её получения клиникой. Ответ на обращение в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время. Ответ на обращение, размещенное на сайте клиники направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

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

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

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

6.1. Порядок выдачи документов, выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

6.2. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления пациента ему может быть выдана в установленные законом сроки заверенная копия медицинской карты.