

Правила внутреннего распорядка в ООО «Бэл-Ар МЕД»

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила внутреннего распорядка в ООО «Бэл-Ар МЕД» (далее – Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, законодательством Российской Федерации в области обеспечения безопасности, иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории Российской Федерации.

1.2. В рамках настоящих Правил используются следующие понятия:

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

«Посетителем» признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании Клиники, в том числе сопровождающее Пациента/законный представитель.

1.3. Данные Правила определяют нормы поведения Пациентов и Посетителей в ООО «Бэл-Ар МЕД» (далее – Клиника) с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, медицинских услугах и услугах, косвенно связанных с медицинскими, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечения безопасности работников, Пациентов и Посетителей Клиники.

Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

1.4. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах Клиники, а также на сайте Клиники в сети «Интернет».

1.5. В целях контроля за качественным оказанием медицинских услуг, обеспечения безопасности Пациентов и Посетителей в период нахождения в Клинике, безопасности медицинского персонала, а также в целях антитеррористической защищенности в Клинике ведется видеонаблюдение.

1.6. Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в здании Клиники только в сопровождении законных представителей.

1.7. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинских

услуг, неуважение к работникам Клиники, другим Пациентам и Посетителям, нарушение общественного порядка в Клинике, неисполнение законных требований работников Клиники и работников охраны, причинение морального вреда работникам Клиники, причинение вреда деловой репутации Клиники, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

2. Права и обязанности Пациента

2.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении Пациент имеет право на:

- медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи при условии, что Клиника является Участником обязательного медицинского страхования и имеет заключенный договор на оказание и оплату медицинской помощи со Страховыми медицинскими организациями, осуществляющими деятельность в сфере обязательного медицинского страхования;
- на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования;
- уважительное и гуманное отношение со стороны работников Клиники и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве (при наличии), должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи, об уровне их профессиональной подготовки и опыте работы по специальности;
- обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
- выбор, в т.ч. при добровольной смене, лечащего врача при условии его согласия;
- медицинское вмешательство при условии полного и достаточного информирования в соответствии с действующими законодательными актами, оформленного в письменной форме в виде добровольного информированного согласия пациента на медицинское вмешательство;
- отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи при условии полного и достаточного информирования в соответствии с действующими законодательными актами, оформленного в письменной форме в виде добровольного информированного отказа пациента от медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- обращение с жалобой к должностным лицам Клиники, а также в органы государственного контроля/надзора или в суд;

- охранение работниками Клиники в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведениях, полученных при его обследовании и лечении, а также полученных от него любыми работниками Клиники в устной и письменной форме, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

- получение от лечащего врача или иного должностного лица Клиники полной и достоверной информации о состоянии своего здоровья, результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, о применяемых методах диагностики и лечения, включая оперативное вмешательство и анестезиологическое пособие, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях в доступной и понятной для него (либо его законного представителя) форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии;

- выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

- использование холла, коридоров, туалета, гардероба, и других общедоступных помещений Клиники по их назначению.

2.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, к Пациентам и Посетителям;
- соблюдать законные права и интересы других пациентов, Клиники, ее работников и Посетителей;

- предоставлять лечащему врачу и/или среднему медицинскому работнику Клиники, 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, о принимаемых лекарственных средствах и установленных имплантах.

Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления;

- своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача и других медицинских специалистов Клиники;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- после проведения медицинских вмешательств покидать Клинику только с разрешения лечащего врача;

- немедленно сообщать лечащему врачу или, в случае его недоступности, другим медицинским работникам Клиники, медицинским регистраторам информацию об ухудшении самочувствия и иных существенных изменениях в состоянии своего здоровья;

- бережно относиться к имуществу Клиники.

3. Правила поведения в Клинике

3.1. В помещениях Клиники и на прилегающей территории Пациенты и Посетители обязаны:

- соблюдать чистоту, тишину и порядок, правила личной гигиены;
- использовать личные средства индивидуальной защиты от респираторной инфекции в случае простудного заболевания или наличия любых его признаков, а также в период эпидемий гриппа и других инфекционных заболеваний;
- при входе в Клинику снимать верхнюю одежду и помещать ее в гардероб, на обувь надевать чистые бахилы;
- выбрасывать мусор, включая предметы личной гигиены, только в мусорные корзины/ ведра с маркировкой отходы класса А;
- при выходе из Клиники выбрасывать использованные бахилы только в специальную урну;
- исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источника пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, незамедлительно сообщать об этом сотрудникам Клиники;
- отключать по просьбе медицинского персонала мобильный телефон и/или иные устройства связи, если это необходимо для оказания медицинских услуг и для обеспечения точности диагностики ;
- выполнять требования работников Клиники, направленные на соблюдение Правил, санитарно-эпидемического режима, режима работы Клиники, законных интересов граждан, Клиники и ее работников.

3.2. Пациентам и Посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Клиники, Пациентов и Посетителей, запрещается:

- проносить в здание Клиники оружие любого назначения, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности других Пациентов/Посетителей и/или медицинских работников;
- проносить в здания Клиники крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, вещевые мешки, чемоданы, коробки и т. п.);
- грубить и наносить оскорбления другим Пациентам/Посетителям, находящимся в Клинике, работникам Клиники, использовать нецензурную лексику, провоцировать и разжигать конфликты;
- производить насильственные действия в отношении любых лиц и/или призывать к насилию;
- проходить и находиться в служебных помещениях Клиники, без разрешения администрации Клиники;
- находиться в Клинике в состоянии алкогольного, наркотического, или иного опьянения;

- курить на территории Клиники, как в здании, так и на прилегающей к Клинике территории;

- употреблять пищу в коридорах, врачебных кабинетах и других помещениях;

- производить шум, в т.ч. кричать и громко разговаривать, хлопать дверьми, специально топать и стучать, воспроизводить аудио- и видеозаписи с высоким уровнем громкости, играть на музыкальных инструментах, использовать различные предметы, инструменты, приспособления и устройства для производства громких звуков и т.д.;

- оставлять малолетних детей без присмотра в помещениях Клиники, так как администратор не несет ответственности за детей, оставленных без сопровождения взрослых;

- выносить из Клиники документы, полученные для ознакомления;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

- размещать в помещениях и на территории Клиники объявления;

- производить фото и/или видеосъемку и аудиозаписи разговоров с работниками Клиники без предварительного предупреждения. При проведении фото или видеосъемки в местах общего пользования в кадр не должны попасть лица Пациентов/Посетителей или работников Клиники без их предварительного согласия;

- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;

- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде и грязной обуви;

- посещать Клинику с домашними животными;

- вмешиваться в действия лечащего врача, давать советы по поводу назначения лечения и осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи и не достижения положительного результата от ее оказания;

- входить в кабинет приема без приглашения;

- препятствовать оказанию медицинской помощи другим пациентам, в т.ч. по экстренным показаниям, а также препятствовать исполнению работниками Клиники своих иных служебных обязанностей;

- требовать оказания медицинской помощи без регистрации обращения, оформления медицинской документации, заключения договора на оказание платных медицинских услуг и других установленных документов, за исключением случаев оказания медицинской помощи по экстренным показаниям в установленном порядке;

- получать персональные данные о других пациентах, сведения, составляющие врачебную и коммерческую тайну, а также иную конфиденциальную информацию любым способом;

- совершать иные противоправные действия.

3.3. В случае подозрения Пациента и/или Посетителя в незаконном проносе запрещенных предметов работник охраны предлагает добровольно предъявить к осмотру содержимое ручной клади.

В случае отказа предъявить содержимое ручной клади Пациент и/или Посетитель не допускается на территорию Клиники.

В случае, если Пациент и/или Посетитель, не предъявивший к осмотру ручную кладь, отказывается покинуть территорию Клиники работник охраны, оценив обстановку, информирует свое руководство и руководителя Клиники (уполномоченное лицо) и действует по их указаниям, при необходимости вызывает наряд полиции.

3.4. В случае наличия у врача или администратора достаточных оснований полагать, что вред здоровью пациента причинен в результате противоправных действий, по их требованию Пациент (либо его законный представитель) обязан сообщить о себе полные и достоверные сведения, необходимые для передачи в территориальные органы МВД России по месту нахождения Клиники, в том числе фамилию, имя, отчество (при наличии), возраст, адрес регистрации по месту жительства либо по месту пребывания, место фактического пребывания (в соответствующих случаях, его законного представителя), а также обстоятельства причинения вреда здоровью.

3.5. Нахождение в кабинете приема сопровождающих Пациента лиц, за исключением его законных представителей, допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

3.6. Нахождение Пациентов и Посетителей в помещениях Клиники после окончания рабочего времени Клиники не допускается, за исключением операционных дней (пребывание в стационаре), согласно утвержденного графика.

3.7. В случае серьезного, грубого, повторного и/или систематического нарушения одного или нескольких правил поведения пациента в Клинике, врач имеет право отказать Пациенту в наблюдении и лечении, за исключением случаев оказания медицинской помощи по экстренным показаниям в установленном порядке.

3.8. В случае серьезного, грубого, повторного и/или систематического нарушения Правил работники Клиники вправе предпринять законные меры для удаления Пациента/Посетителя из Клиники.

3.9. Действие Правил в полном объеме распространяется на случаи оказания медицинской помощи на дому, за исключением пунктов, применение которых за пределами Клиники невозможно.

3.10. Обращения граждан по вопросам содержания и исполнения Правил, а также конфликты, связанные с поведением Пациентов, Посетителей и работников Клиники, рассматриваются в порядке, предусмотренном Положением об организации работы с обращениями граждан в ООО «Бэл-Ар МЕД».