

Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг ГБОУЗ Новгородский Центр «Хелпер»

Правила определяют порядок обращения пациента в ГОБУЗ Новгородский центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями «Хелпер» (далее - центр), права и обязанности пациента, правила поведения в центре, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации и распространяющий свое действие на всех пациентов, обращающихся за медицинской помощью.

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

Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в центре. С правилами пациент либо его законный представитель знакомятся самостоятельно на стенде в холле (на сайте).

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

ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

В центре «Хелпер» оказывается амбулаторная медицинская помощь. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал центра направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.

В случае обращения пациентов в центр, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, центр передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

При необходимости получения медицинской услуги пациент обращается в регистратуру центра.

Режим работы центра - с понедельника по пятницу с 8.00 до 16.00 часов, обеденный перерыв с 12.00 до 12.30.

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

Предварительная запись пациента на прием к врачу осуществляется посредством: личного обращения в регистратуру; записи по электронной регистратуре через интернет; звонка по телефону регистратуры. Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика его работы.

В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, медицинский регистратор предупреждает об этом пациента при первой возможности. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить персонал центра по телефону в возможно короткие сроки. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

При оказании платных медицинских услуг врач от имени центра заключает с пациентом письменный договор за подписью главного врача на оказание услуг по форме, утвержденной в центре. При заключении договора врач действует в качестве представителя центра. Для заключения договора пациент сообщает свои персональные данные. Центр обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

ПРАВА ПАЦИЕНТА

При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на: уважительное и гуманное отношение со стороны работников центра и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи; получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи; обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами; отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам центра (заведующему лечебным отделением, заместителю главного врача, главному врачу), а также в контролирующие и /или надзирающие органы или в суд;
- сохранение работниками центра 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;
- 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.

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ

Пациент обязан:

уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов; своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача; сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи; соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов центра; бережно относиться к имуществу центра; 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.

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

Категорически запрещается:

- находиться в центре в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- курение на крыльце, а также в любых помещениях центра, а также на территории, прилегающей к центру;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- грубить персоналу центра или иным лицам, находящимся в центре, 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);
- 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.

При обращении к врачу необходимо соблюдать правила личной гигиены.

В помещениях центра необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора. Бросать мусор на пол категорически запрещено!

Во время эпидемий гриппа и ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

Пациент вправе получить от лечащего врача всю интересующую его информацию о предполагаемом обследовании, лечении.

Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья.

Пациент обязан принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья, своевременно обращаться за медицинской помощью.

ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ЦЕНТРОМ И ПАЦИЕНТОМ

В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая предъявляется либо в устной форме руководителю подразделения центра, заместителю главного врача или главному врачу, либо подается через секретаря в письменном виде на рассмотрение главному врачу.

Претензия (жалоба) может быть зарегистрирована в книге жалоб и предложений либо направлена на сайт центра в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

Претензия (жалоба) рассматривается в течение 30 дней с момента её получения центром. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время. На претензию (жалобу), размещенную на сайте центра ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом. Не получив ответа на претензию (жалобу) в срок либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие (надзирающие) органы либо в суд.

ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами центра. 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.

В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

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

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

Порядок выдачи выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством и ведомственными приказами Министерства здравоохранения России. По просьбе пациента ему может быть выдана выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления пациента ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.