Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей в ООО «Бальнеоклиника»

Общие положения

1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей «Бальнеоклиника» являются организационно- правовым документом, регламентирующим поведение пациентов и посетителей в медицинской организации.

2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и посетителей, а также третьих лиц, обратившихся в клинику

3. Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента и создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи.

4. Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде, в информационных папках, а также на сайте клиники в сети интернет.

5. При обращении в клинику пациенты и посетители обязаны ознакомиться с настоящими правилами.

Порядок обращения пациентов в клинику

1. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру или по телефону: (8172) 21-64-65.

2. Дату и время планового приема пациент выбирает из предложенных ему администратором. При записи на плановый прием пациент обязан предоставить номер контактного телефона для информирования пациента о непредвиденном изменении даты и времени приема.

3. В случае невозможности явки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом администратора удобным для него способом не менее чем за 12 часов, а в случае опоздания – не менее чем за 2 часа.

4. В случае опоздания пациента более чем на 15 минут администратор имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату, а освободившееся время предложить другому пациенту.

5. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при записи на плановый прием, а при явке пациента переносит время приема на ближайшую свободную дату.

6. Для оформления необходимых медицинских документов на прием пациент является в регистратуру не менее чем за 15 минут до назначенного времени. При первичном обращении в клинику пациент предъявляет документ, удостоверяющий личность, для оформления медицинской карты, в которую вносятся сведения о пациенте. Медицинская карта является собственностью медицинской организации и хранится в регистратуре.

Медицинская карта на руки пациентам не выдается, а передается врачу в кабинет администратором. Самовольный вынос медицинской карты без письменного согласования с руководством медицинской организации не допускается.

Правила поведения пациентов и посетителей в клинике

Пациентам и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

• Проносить в помещения клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

• Находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения администрации;

• Громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;

• Оставлять малолетних детей без присмотра;

• Выносить из помещений клиники документы, полученные для ознакомления;

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

• Размещать в помещениях и на территории клиники объявления без разрешения администрации;

• Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;

• 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;

• Оставлять без присмотра личные вещи в помещениях клиники;

• Приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;

• Являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином опьянении;

• Посещать клинику с домашними животными;

• Выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам медицинской организации, громко и вызывающе выражать явное неудовольствие услугами, обслуживанием;

• Пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;

• Портить мебель и предметы интерьера.

Все лечебные манипуляции осуществляются силами и средствами клиники. Не допускается использовать по желанию пациента материалов, принесенных пациентами для своего лечения. В противном случае, клиника не несет ответственности за результаты лечения, либо отказывает в получении услуги, кроме случаев, предусмотренных индивидуальным планом лечения, согласованным с лечащим врачом и администрацией клиники.

Пациенты и посетители на территории и в помещениях клиники обязаны:

• Находясь на лечении, соблюдать режим лечения и правила поведения пациента в медицинской организации;

• Проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;

• Не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников клиники;

• Соблюдать нормы поведения в общественных местах;

• Бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях клиники;

• Соблюдать санитарно-гигиенические нормы, в т.ч. надевать бахилы на входе в холл клиники, снимать только после посещения клиники за пределами холла и выбрасывать специальный контейнер у входной двери, оставлять верхнюю одежду и головные уборы в гардеробе;

• Во время прохождения процедур пользоваться сменным бельем (халат, полотенце), выданным в регистратуре.

• Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с законодательством РФ;

• Соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам клиники;

• Ожидать приема врача у кабинета, в лечебные кабинеты заходить только с разрешения персонала (врача, администратора).

• Денежные (наличный, безналичный) расчеты ведутся только с администратором, исключено производить расчеты в лечебных кабинетах с врачом или медперсоналом.

Порядок разрешения конфликтов

1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к исполнительному директору или оставить свое обращение в письменном виде в регистратуре.

2. При личном обращении пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт). Содержание устного обращения заносится в журнал регистрации обращений граждан.

3. При устном обращении ответ с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема.

4. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение

своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

5. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней.

6. Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес администрации, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответственность за нарушение Правил

1. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил общественного порядка сотрудники клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызывать сотрудников охранного предприятия и/или наряд полиции.

3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам медицинской организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу клиники влекут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации

Надеемся на взаимопонимание и благотворное сотрудничество!