

Утверждено

Директор ООО «Эликсир»

Воронцова О.В.
«10» января 2013 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ В ООО «ЭЛИКСИР»

Администрация и сотрудники ООО «Эликсир» рады приветствовать Вас в нашей клинике.

Настоящие Правила внутреннего распорядка для Пациентов (далее по тексту – Правила), это организационно-правовой документ, регламентирующий, в рамках действующего законодательства, поведение Пациентов в ООО «Эликсир» (далее по тексту – Клиника), а так же иные вопросы (порядок обращения, права и обязанности Пациента, порядок разрешения споров, порядок получения информации о состоянии здоровья, порядок выдачи медицинской и иной документации возникающие между участниками правовых отношений – Пациентом (и/или Заказчиком) и Клиникой.

Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создание наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом квалифицированного обследования и лечения.

Главным принципом нашей работы является индивидуальный подход и уважение к каждому обратившемуся в Клинику.

Просим Вас выполнять настоящие правила. Только при полном сотрудничестве между персоналом и пациентом возможно достичь положительного результата в лечении.

1. Порядок обращения пациентов

- 1.1 ООО «Эликсир» является частной медицинской организацией, в ней оказывается платная медицинская помощь.
 - 1.2 Прием пациентов осуществляется по предварительной записи. Запись на прием к специалисту осуществляется у администраторов клиники при личном обращении, по телефону 8(846)2703060 или сайте организации <http://www.elix-samara.ru>.
 - 1.3 Прием пациента осуществляется при предъявлении документа удостоверяющего личность. Так же документ удостоверяющий личность предъявляют законные представители несовершеннолетнего ребенка или недееспособного гражданина.
 - 1.4 При первичном обращении пациента администраторы Клиники заполняют медицинскую карту амбулаторного больного. Составляют договор оказания платных медицинских услуг. Медицинская карта Пациента является собственностью Клиники, хранится в Клинике, на руки не выдается, в кабинет переносится медицинской сестрой
 - 1.5 Договор на оказание платных медицинских услуг, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, отказ от медицинского вмешательства, соглашение о расторжении договора на оказание платных медицинских услуг за гражданина признанного недееспособным подписывают его законные представители на основании предъявления соответствующих документов.
 - 1.6 Дети до 14 лет не имеют права подписывать договор, информированное согласие. Договор и другую медицинскую документацию могут подписывать только законные представители: родители, усыновители, опекуны, попечители. Не являются законными представителями, если они не опекуны, и не попечители (бабушки, дедушки, тети, дяди, братья, сестры, гувернантки, няни, водители, охранники и т.д.). Дети на прием должны приходиться в сопровождении законных представителей.
- Дети с 15 до 18 лет имеют право подписывать договор при условии письменного согласия законных представителей на получение услуги. Ребенок должен принести паспорт, согласие прикрепляется к нашему экземпляру договора и хранится в карте. Информированное согласие

ребенок имеет право подписывать с 15 лет, также с 15 лет разрешается предоставлять информацию о состоянии здоровья лично.

1.7 Обращаем Ваше внимание, что в целях безопасности в помещении Клиники ведется видеонаблюдение.

2. Права и обязанности пациентов

2.1 Пациент имеет право на:

- 2.1.1 Выбор врача.
- 2.1.2 Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала.
- 2.1.3 Обследование, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.
- 2.1.4 Сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев предусмотренных законодательными актами.
- 2.1.5 Добровольное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством. Получение информации о своих правах и обязанностях и состоянии своего здоровья, а также на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.
- 2.1.6 Отказ от медицинского вмешательства.

2.2 Пациент обязан:

- 2.2.1 Соблюдать режим работы Клиники.
- 2.2.2 Соблюдать настоящие правила внутреннего распорядка Клиники для пациентов.
- 2.2.3 Соблюдать правила поведения в общественных местах.
- 2.2.4 Соблюдать санитарно-эпидемиологический режим (верхнюю одежду оставлять в гардеробе, проходить в помещение Клиники в бахилах). Бахилы можно одеть при входе, либо получить у администраторов.
- 2.2.5 Выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.
- 2.2.6 Уважительно относиться к медицинским работникам и персоналу Клиники. Соблюдать этику в общении с персоналом.
- 2.2.7 Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность.
- 2.2.8 Приходить на прием в установленное время.

- При невозможности явиться в указанное время, заблаговременно предупредить администраторов Клиники, по возможности за 1 день. Администраторы подберут для Вас другое удобное время.

- При опоздании пациента на прием или процедуру более чем на 15 (пятнадцать) минут, врач (специалист) вправе поменять очередность приема и принять другого пациента, передвинув время приема опоздавшего на более позднее. ибо перезаписать на другое удобное время, дату.

- 2.2.9 Представлять врачу, оказывающему медицинскую помощь, известную и достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях.
- 2.2.10 Бережно относиться к имуществу Клиники.
- 2.2.11 При обнаружении источников пожара и иных источников, угрожающих общественной безопасности, Пациент должен незамедлительно сообщить об этом администратору или другому сотруднику Клиники.
- 2.2.12 Запрещается приходить в Клинику в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, с домашними животными.

3. Порядок разрешения споров

- 3.1 В случае конфликтных ситуаций пациент или его законный представитель имеет право непосредственно обратиться к администрации Клиники: директору и/или главному врачу, лично в часы приема или обратиться в письменной форме.
- 3.2 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.
- 3.3 В остальных случаях дается письменный ответ в течение 10 дней по существу поставленных вопросов.
- 3.4 По вопросам качества медицинской помощи спор между сторонами рассматривается врачебной комиссией Клиники.

4. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

- 4.1 Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами организации здравоохранения. 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 поведенного 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 передаваться такая информация.
- 4.2 В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.
- 4.3 Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательным актом.

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

- 5.1. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, получать копии медицинской документации в соответствии с «Порядком ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента в ООО «Эликсир», утверждённым директором « 11 » января 2013 г.
- 5.2. Справку для налоговой инспекции по возврату подоходного налога за медицинские услуги выдает администратор Клиники. Справка выдается в течение 10 дней после обращения при наличии кассовых чеков или квитанций, подтверждающих оплату медицинских услуг.
- 5.3. Платежные документы (кассовые чеки) не восстанавливаются. Копии, выписки, справки выдаются родственникам и знакомым только при наличии доверенности.

