

«Утверждаю»
Главный врач ООО «Альтернатива+»

Sud «01» 02 209 г.

Правила внутреннего распорядка ООО «Альтернатива+»

Общие положения

1. Внутренний распорядок ООО «Альтернатива+» (далее Внутренний распорядок) - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности сотрудниками ООО «Альтернатива+», обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в ООО «Альтернатива+».
2. Внутренний распорядок для пациентов регулируется приказами руководителя и главного врача ООО «Альтернатива+».
3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
 - порядок обращения пациента в ООО «Альтернатива+»;
 - порядок госпитализации и выписки пациента;
 - права и обязанности пациента;
 - порядок разрешения конфликтных ситуаций между ООО «Альтернатива+» и пациентом;
 - порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
 - порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
 - время работы ООО «Альтернатива+» и ее должностных лиц;
 - информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;
 - другие сведения, имеющие существенное значение для реализации прав пациента (с учетом специфики ООО «Альтернатива+», в которых пациент получает консультативную, диагностическую или лечебную помощь).
4. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в ООО «Альтернатива+». С правилами внутреннего распорядка пациенты знакомятся устно, а при нахождении на стационарном лечении - письменно.
5. Правила внутреннего распорядка для пациентов вывешены в ООО «Альтернатива+».

2. Порядок обращения пациента в ООО «Альтернатива+»

- 2.1. Первичная медико-санитарная и специализированная помощь населению осуществляется по непосредственно в ООО «Альтернатива+», при вызове врача на дом или на дому.
- 2.2. При необходимости получения первичной медико-санитарной или специализированной помощи пациент обращается лично или по телефону в регистратуру (на рецепцию) ООО «Альтернатива+», которая является его структурным подразделением, обеспечивающим регистрацию больных на прием к врачу, регистрацию вызова врача на дом или решения вопроса о госпитализации в неврологическое отделение ООО «Альтернатива+».
- 2.3. В регистратуре ООО «Альтернатива+» при первичном обращении:
 - пациент дает согласие на обработку его персональных данных;
 - согласие на медицинское вмешательство;
 - на пациента заводится «Медицинская карта пациента, получающего помощь в амбулаторных условиях», в которую вносятся следующие сведения о пациенте:
 - фамилия, имя, отчество (полностью);
 - пол;
 - дата рождения (число, месяц, год);

- место жительства (место пребывания);
- серия и номер паспорта;
- гражданство;
- номер регистрационного свидетельства (для иностранцев);
- реквизиты удостоверения беженца (для беженцев).

2.4. Организация предварительной записи больных на прием к врачу в консультативно-диагностическое отделение ООО «Альтернатива+» осуществляется как при их непосредственном обращении, так и по телефону.

2.5. Информацию о времени приема врачей всех специальностей во все дни недели с указанием часов приема, а также о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле ООО «Альтернатива+».

2.6. Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется ООО «Альтернатива+» после предварительного обследования больных или изучения их медицинской документации.

2.7. В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться к главному врачу ООО «Альтернатива+».

3. Порядок госпитализации и выписки пациента

3.1. В неврологическое отделение ООО «Альтернатива+» (далее - Отделение) госпитализируются пациенты, нуждающиеся в квалифицированном обследовании и стационарном лечении по направлению врачей ООО «Альтернатива+»/иных врачей.

3.2. При поступлении в Отделение по направлению пациент (сопровождающее больного лицо) представляет направление на госпитализацию, документ, удостоверяющий личность, выписку из истории болезни. В отделении пациент/законный представитель пациента

- дает согласие на обработку его персональных данных;
- согласие на медицинское вмешательство;
- на пациента заводится «Медицинская карта стационарного больного», в которую вносятся следующие сведения о пациенте:
 - фамилия, имя, отчество (полностью);
 - пол;
 - дата рождения (число, месяц, год);
 - место жительства (место пребывания);
 - серия и номер паспорта;
 - гражданство;
 - номер регистрационного свидетельства (для иностранцев);
 - реквизиты удостоверения беженца (для беженцев).

3.3. Прием больных в Отделение производится в заранее зарезервированной палате, где имеются все необходимые условия для осмотра и обследования больного. Здесь устанавливается предварительный диагноз, о чем делается соответствующая запись в истории болезни.

3.4. При приеме больного медицинская сестра вносит паспортные данные в журнал учета приема больных и отказов в госпитализации необходимые сведения о поступившем. Данные о сопровождающем/ухаживающим вносятся в журнал отдельной строкой.

Пациенты и сопровождающее/ухаживающие должны неукоснительно соблюдать все правила внутреннего распорядка и требования медицинского персонала.

3.5. Вопрос о необходимости санитарной обработки решается лечащим/дежурным врачом. Санитарную обработку больного в установленном порядке проводит средний медицинский персонал Отделения.

Больной может пользоваться личным бельем, одеждой и обувью, если это не противоречит санитарно-эпидемическому режиму, по разрешению лечащего врача.

3.6. При госпитализации больного персонал обязан проявлять к нему чуткость и внимание, осуществлять транспортировку с учетом тяжести состояния его здоровья.

3.7. В случае отказа в госпитализации лечащий/дежурный врач оказывает больному необходимую медицинскую помощь и в журнале учета приема больных и отказов в госпитализации делает запись о причинах отказа в госпитализации и принятых мерах.

3.8. Выписка больного производится лечащим врачом по согласованию с заведующим отделением. Выписка из больницы разрешается:

- при окончании курса лечения;
- при выздоровлении больного;
- при стойком улучшении, когда по состоянию здоровья больной может без ущерба для здоровья продолжать лечение в амбулаторно-поликлиническом учреждении или домашних условиях;
- при необходимости перевода больного в другую МО;
- по письменному требованию больного либо его законного представителя до излечения, если выписка не угрожает жизни больного и не опасна для окружающих. В этом случае выписка может быть проведена только с разрешения главного врача ООО «Альтернатива+».

3.9. Перед выпиской из стационара в необходимых случаях производится заключительный осмотр больного и в день его выбытия из стационара ему выдается справка с указанием сроков лечения и диагноза или эпикриз (выписка из истории болезни). Первый экземпляр эпикриза вклеивается в медицинскую карту стационарного больного, второй экземпляр выдается на руки пациенту/сопровождающему.

3.10. «Медицинская карта стационарного больного» после выбытия пациента из стационара оформляется и сдается на хранение в медицинский архив ООО «Альтернатива+».

4. Права и обязанности пациента

4.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в ООО «Альтернатива+» в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения, организации оказания медицинской помощи;
- добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам ООО «Альтернатива+»;
- сохранение медицинскими работниками 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;
- при нахождении на стационарном лечении пациент имеет право на допуск к нему посетителей, адвоката, священнослужителя, а также на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, если это не нарушает правил внутреннего распорядка ООО «Альтернатива+» для пациентов, санитарно-гигиенических и противоэпидемических требований;
- подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности ООО

«Альтернатива+»;

4.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- выполнять медицинские предписания;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать правила внутреннего распорядка ООО «Альтернатива+» для пациентов;
- бережно относиться к имуществу ЛПУ.

5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между ООО «Альтернатива+» и пациентом

5.1. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к руководителю или иному должностному лицу ООО «Альтернатива+».

5.2. Жалоба подается в устной форме или в письменном виде: первый экземпляр – администратору или непосредственно главному врачу ООО «Альтернатива+», а второй экземпляр остается на руках у подающего жалобу. Жалоба должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина/законного представителя с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства (месте пребывания) или работы (учебы). При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.

5.3. Ответ на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные действующим законодательством.

5.4. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган или суд в порядке, установленном действующим законодательством.

6. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами ООО «Альтернатива+». 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.

6.2. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

6.3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья не способных принять осознанное решение, - супругу(ге), а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.

6.4. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

6.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

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

7.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения РФ.

7.2. Гражданам, обратившимся за консультативной помощью без направления амбулаторно-поликлинического учреждения, выдается справка произвольной формы.

8. Время работы Режим дня

8.1. оказание специализированной и первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме осуществляется в круглосуточном режиме. Время работы ООО «Альтернатива+» указано на информационном табло в регистратуре.

8.2. Режим дня для больных ООО «Альтернатива+»:

7.00-8.00: подъем, измерение температуры

8.00-9.00: утренний туалет

8.30-9.00: прием лекарств

9.00-9.30: завтрак

9.30-13.30: выполнение врачебных назначений

11.30-12.30: обход врача

13.30-14.30: обед

15.00-16.30: тихий час

16.30-19.00: выполнение врачебных назначений

19.00-19.30: ужин

19.30-20.00: прием лекарств

20.00-21.30: выполнение врачебных назначений

21.30-22.00: вечерний туалет

22.00: отход ко сну

8.3. Время приема граждан главным врачом указано на информационном табло в регистратуре.

9. Информация о перечне платных видов медицинской помощи и услуг и порядке их оказания

Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, порядок и условия их предоставления, сведения о льготах для отдельных категорий граждан, а также сведения о квалификации и сертификации специалистов, предоставляющих платные виды медицинской помощи и услуг населению, указан на информационном табло в регистратуре.

ООО «Альтернатива+» несет ответственность за их неисполнение или ненадлежащее исполнение, несоблюдение требований, предъявляемых к используемым методам профилактики, диагностики и лечения, а также в случае причинения вреда жизни или здоровью пациента