

УТВЕРЖДАЮ



ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ И ПОРЯДОК ПРЕДОСТАЛЕНИЯ УСЛУГ

в ГУЗ «Областной кожно-венерологический диспансер»

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Основами законодательства РФ об охране здоровья граждан, Федеральными законами "О медицинском страховании граждан в Российской Федерации", "О защите прав потребителей", «Об основах здоровья граждан в Российской Федерации», Гражданским кодексом Российской Федерации.

Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в ГУЗ «Липецкий городской кожно-венерологический диспансер» (далее Диспансер) при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Диспансера, а также работников Диспансера; соблюдения установленного порядка в здании и служебных помещениях и являются обязательными для исполнения.

Правила размещаются для всеобщего ознакомления в наглядной и доступной форме, в том числе на информационных стендах.

1. Основные понятия

ГУЗ «Областной кожно-венерологический диспансер» оказывает медицинскую помощь на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности.

Медицинская услуга - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

Медицинская помощь - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

Медицинское вмешательство - выполняемые медицинским работником по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций.

Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими, - услуги гражданам и организациям, выполняемые Диспансером в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.

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 Диспансера признается любое физическое лицо.

Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в зданиях Диспансера только в сопровождении близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих их лиц).

Лечащий врач - врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения.

2. Права и обязанности пациента

2.1. Пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- выбор врача, а также выбор лечебно-профилактического учреждения в соответствии с договорами обязательного и добровольного медицинского страхования;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- отказ от медицинского вмешательства (при отказе должны быть разъяснены возможные последствия. Отказ от медицинского вмешательства с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации и подписывается гражданином либо его законным представителем, а также медицинским работником);
- получение информации о своих правах и обязанностях и состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- получение по письменному требованию копии медицинских документов;
- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования;

2.2. Пациент обязан:

- заботиться о сохранении своего здоровья;
- обязаны соблюдать режим лечения и правила поведения пациента в медицинских организациях;

- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом или ином токсическом опьянении;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- являться на лечение и осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
- соблюдать гигиену и выполнять профилактические мероприятия, рекомендованные лечащим врачом;
- выполнять рекомендации при прохождении различных методик лечения (например, Правила приема физиотерапевтических процедур);
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- подписать информированное согласие на медицинское вмешательство;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и подписать его;
- неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Диспансера;
- соблюдать установленный порядок деятельности Диспансера и нормы поведения в общественных местах;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Клиники;
- бережно относиться к имуществу Диспансера, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники.

3. Меры безопасности в ГУЗ «Областной кожно-венерологический диспансер»

В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности работников Диспансера, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях запрещается:

- проносить в здания и служебные помещения Диспансера 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;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях Диспансера без разрешения;
- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- курить во всех помещениях Диспансера;
- выносить из помещения Диспансера документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- помещать на стендах объявления без разрешения руководства Диспансера;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения руководства Диспансера;
- выполнять в помещениях медицинского учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Диспансера в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Диспансера в верхней одежде, грязной обуви.

- запрещается доступ в здание и служебные помещения Диспансера лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Клиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

4. Ответственность за нарушение настоящих Правил

4.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями установленных правил поведения работники Диспансера вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

4.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Диспансера и иным пациентам, нарушение общественного порядка в здании или служебных помещениях Диспансера, неисполнение законных требований работников Диспансера влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

4.3. Врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (главным врачом и (или) заместителем главного врача по медицинской деятельности), если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случае несоблюдения пациентом предписаний или настоящих правил поведения и иных законных требований.

5. Права и обязанности лечащего врача

5.1. Лечащий врач имеет право:

- самостоятельно определять объем исследований и необходимых действий, направленных на установление верного диагноза и оказания медицинской услуги;
- вправе с уведомлением пациента вносить изменения в лечение и провести дополнительное специализированное лечение;
- в случае непредвиденного отсутствия лечащего врача в день, назначенный для проведения медицинской услуги, Диспансера вправе назначить другого врача или отменить прием, приняв меры для предварительного уведомления пациента;
- медицинский работник имеет право на защиту своей профессиональной чести и достоинства;
- совершенствование профессиональных знаний.

5.2. Лечащий врач обязан:

- оказывать медицинские услуги в соответствии с требованиями, предъявляемыми к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории РФ в рамках согласованного плана лечения и медицинскими показаниями;
- по результатам обследования предоставлять полную и достоверную информацию о состоянии здоровья, сущности лечения и согласовывать с пациентом рекомендуемый план лечения;
- предоставлять пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, в том числе в связи с индивидуальными особенностями пациента, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- сохранить конфиденциальность информации о врачебной тайне пациента.

6. Порядок предоставления медицинских услуг

Основной формой оказания медицинской помощи в Диспансере является плановая помощь. Плановая помощь – медицинская помощь, которая оказывается при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной медицинской помощи, и отсрочка оказания которой на определенное время не повлечет за собой ухудшение состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью.

Условия оказания помощи – амбулаторно (в условиях, не предусматривающих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения)

6.1. Запись на прием

Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых услугах, их стоимости, порядке оплаты и т.д. у медицинского регистратора непосредственно или по телефону 33-13-31, 33-55-53.

Пациент записывается у медицинского регистратора диспансера на первичный осмотр и консультацию к врачу соответствующей специальности предварительно по телефону или лично.

День и время приёма пациент выбирает из имеющихся свободных по согласованию с администратором.

Пациент является на приём к врачу в назначенное время. Для безопасности и эффективности лечения пациент обязан по просьбе администратора заполнить карту общего состояния здоровья .

Если пациент не может прийти в назначенное время, он должен заранее предупредить об этом администратора.

В случае опоздания пациента более чем на 15 минут, Диспансер имеет право перенести время приема или назначить прием на другой день.

В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, медицинский регистратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом.

Пациентам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения лечение не проводится.

После определения и согласования плана лечения для пациента составляется индивидуальный график посещения с учетом пожеланий пациента и возможностей (занятости) процедурных кабинетов.

При опоздании пациента на процедуру на 10 минут процедура не проводится, Диспансер имеет право перенести процедуру на другой день.

6.2. Прием пациента.

Пациент обязан обуть бахилы при входе в Диспансер , оставить верхнюю одежду в гардеробе.

Пациент заходит в кабинет только по приглашению персонала Диспансера.

Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

Во время первичного осмотра врач определяет методы, объём, вероятный прогноз лечения, о чём подробно информирует пациента. Также пациент предупреждается о возможных осложнениях в процессе и после лечения.

Необходимым условием для начала лечения является добровольное согласие пациента на медицинское вмешательство.

Медицинская карта пациента является собственностью клиники и хранится в регистратуре Диспансера.

В случае необходимости пациент может быть направлен в другое медучреждение для проведения специальных исследований, процедур или операций. Например, для лабораторного обследования и т.д.

Необходимым условием для проведения лечения является точное соблюдение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача.

При направлении пациента из другого медицинского учреждения для прохождения конкретных методов не медикаментозного лечения в условиях Диспансера (например, на физиотерапевтическое лечение и женской консультации, на грязелечение от терапевта по месту жительства):

- Диспансер несет ответственность за качественное выполнение назначенных процедур, ответственность за назначение возлагается (остается) на направившего специалиста;

- Диспансер имеет право отказать в проведении конкретных рекомендованных процедур при наличии явных противопоказаний.

Также лечащий врач может отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях несоблюдения пациентом правил внутреннего распорядка клиники, а также если это лечение может вызвать нежелательные последствия или в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого пациентом вмешательства.