

Акционерное общество
«Северский трубный завод»

Лечебно-оздоровительный центр
(ЛОЦ)

г. Полевской



УТВЕРЖДАЮ

Управляющий директор

Д.В. Марков
2023 г.

« 12 » ноября

ПРАВИЛА внутреннего распорядка для пациентов (посетителей) ЛОЦ АО «СТЗ»

Вводятся с 01.12.2023 г.

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка (далее – Правила) в ЛОЦ АО «СТЗ» для пациентов (посетителей) являются организационно - правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (посетителем) и ЛОЦ и распространяются на структурные подразделения ЛОЦ.

1.2. Внутренний распорядок ЛОЦ определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти и настоящими Правилами.

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

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов (посетителей) включают:

- порядок обращения пациента в ЛОЦ;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента (выдача справок, выписок из медицинской документации);
- информацию о платных медицинских услугах.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов (посетителей) размещаются на информационных стендах в структурных подразделениях ЛОЦ.

II. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

- Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

III. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

3.1. Медицинская помощь осуществляется непосредственно в ЛОЦ в соответствии с перечнем услуг (работ), указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности. Для получения медицинской помощи (за исключением экстренной помощи) пациент может записаться на прием: понедельник - пятница с 07-00 час. до 20-00 час.; суббота, воскресенье с 08-00 час. до 15-00 час. по телефону 32160, 45544 (доб. 75515).

3.2. Прием врачей-специалистов и обследования проводятся по предварительной записи (осуществляется через регистратуру при личном обращении или по телефону).

3.3. При первичном и повторном обращениях в ЛОЦ пациент обязан предоставить документ, удостоверяющий личность (паспорт), страховой медицинский полис, СНИЛС. В регистратуре при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес на основании документа, удостоверяющего личность (паспорт). Медицинская карта пациента (ведется в электронном виде и на бумажных носителях) является собственностью ЛОЦ.

3.4. Пациенты без предварительной записи принимаются после пациентов с предварительной записью либо в свободное время между приемами пациентов с предварительной записью.

3.5. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам и на обследование, в т.ч. на платной основе пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле ЛОЦ или на интернет-сайте ТМК (https://stz.tmk-group.ru/sever_soc).

IV. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

4.1. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы ЛОЦ, посещать медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы, в соответствии с датой и временем записи на прием или обследование;

- являться на прием к врачу-специалисту или на обследование заблаговременно, с учетом времени на оформление в регистратуре. При опоздании на прием, обследование или проведение манипуляции на 10 минут и более ЛОЦ вправе отказать в оказании данной медицинской услуги.

- соблюдать режим лечения и правила поведения пациента в медицинском учреждении;

- соблюдать требования пожарной безопасности;

- соблюдать санитарно-противоэпидемический режим;

- соблюдать, установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- оформлять в установленном порядке информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство:

- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращения;

- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе, о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу учреждения;
- нести ответственность за личные вещи, ЛОЦ не несет ответственности за личные вещи пациентов и посетителей, оставленные без присмотра
- соблюдать правила запрета курения в медицинском учреждении.
- при причинении материального ущерба исполнителя несет ответственность согласно законодательству.

4.2. Пациентам (посетителям) запрещается:

- проносить в ЛОЦ огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- перемещаться по ЛОЦ с крупногабаритными предметами: в т. ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т. п. Если указанные предметы имеются при себе, их необходимо сдать в гардероб;
- входить в служебные помещения без разрешения администрации ЛОЦ;
- входить без вызова в кабинеты врачей-специалистов, процедурные кабинеты, кабинеты ультразвуковой и функциональной диагностики, кабинет эндоскопии, перевязочный кабинет и операционную;
- громко разговаривать, шуметь;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- посещать ЛОЦ с животными;
- выносить медицинские документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории ЛОЦ объявления без разрешения администрации;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации ЛОЦ;
- находиться в помещениях ЛОЦ в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд санитарного и другого специализированного транспорта к зданию ЛОЦ;
- приходить в ЛОЦ в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

4.3. Пациент имеет право:

- на уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- на профилактику, диагностику, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- на получение консультаций врачей-специалистов;
- на облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- на получение информации о своих правах и обязанностях, 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;
- на получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;

- на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- на защиту сведений, составляющих врачебную тайну пациента, а также персональных данных пациента;
- на отказ от медицинского вмешательства;
- на предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- на непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
- на получение копий и выписок из медицинских документов;

V. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПАЦИЕНТАМИ И МЕДИЦИНСКИМИ РАБОТНИКАМИ

5.1. В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право непосредственно или в письменном виде обратиться к главному врачу или его заместителям в соответствии с графиком приёма граждан.

5.2. Рассмотрение обращения осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами органов государственной власти и распоряжениями главного врача ЛОЦ.

5.3 Информационное обращение пациент может также прислать на электронную почту medik@stw.ru.

Официальное обращение (претензию или жалобу) пациент направляет в письменном виде с расшифровкой фамилии, имени и отчества, что позволит однозначно идентифицировать личность пациента, соблюсти его права на сохранение врачебной тайны и безопасную обработку персональных данных. На такое обращение ЛОЦ дает письменный официальный ответ за подписью руководителя организации в установленные законом сроки.

5.4. Свой отзыв о работе ЛОЦ пациент может оставить на сайте (<https://stz.tmk-group.ru/otzyv>).

VI. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ

6.1 Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, в соответствии с требованиями медицинской этики и деонтологии, форме лечащим врачом. Информация о состоянии здоровья пациента может быть предоставлена членам его семьи, если пациент дал письменное согласие об этом. После проведенных консультаций или обследования пациенту на руки выдаётся протокол обследования или заключение врача-специалиста с рекомендациями.

6.2 Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

6.3. Пациент имеет право непосредственно знакомится с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. После письменного обращения пациента ему предоставляются копии медицинских документов или выписка из медицинской карты.