

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ КЛИЕНТОВ АНО «БЮРО СОЦИАЛЬНОЙ И СУДЕБНОЙ ПСИХИАТРИИ»

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка (далее - Правила) для АНО «Бюро социальной и судебной психиатрии» (далее Организация) - являются организационно-правовым документом, определяющим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения порядок обращения клиента, права и обязанности клиента, правила поведения клиента в Организации, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации и распространяющий свое действие на всех клиентов.

Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, Министерства здравоохранения РФ, Министерства здравоохранения СК, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями директора и иными локальными нормативными актами.

Настоящие Правила обязательны для персонала и клиентов, а также иных лиц, обратившихся в Организацию, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав клиента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания клиенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.2. Правила внутреннего распорядка для клиента включают:

1.2.1. порядок обращения клиента;

1.2.2. права и обязанности клиента;

1.2.3. правила поведения клиентов и их законных представителей;

1.2.4. порядок разрешения конфликтных ситуаций между Учреждением и клиентом;

1.2.5. порядок предоставления информации о состоянии здоровья клиента;

1.2.6. порядок выдачи справок, выписок из медицинской или иной документации клиенту или другим лицам.

Глава 2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ КЛИЕНТА

2.1. В Организации оказывается амбулаторная медицинская помощь.

2.2. Клиент может обратиться за помощью лично, либо записаться на прием по телефону, через сайт Организации.

2.3. Общие правила поведения клиентов и посетителей включают в себя правила о том, что в помещениях Организации ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- нахождение в верхней одежде,
- нахождение в медицинских кабинетах без сменной обуви (или бахил);
- курение в зданиях и помещениях Организации;
- распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, токсических веществ;
- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи.

Глава 3. ПОРЯДОК ПРИНЯТИЯ КЛИЕНТА НА МЕДИЦИНСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ И ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА КЛИЕНТОВ

3.1. При необходимости получения услуги клиент обращается на ресепшен Организации или дистанционно (по телефону или через сайт) и сотрудник Организации обеспечивает регистрацию на приём к специалисту.

3.2. При личной явке с клиентом заключается договор на оказание услуг и оформляется документация в соответствии с требованиями, установленными действующим

законодательством. Медицинская карта на руки клиенту не выдается, а передается в кабинет специалиста. Не разрешается самовольный вынос медицинской документации.

3.3. При первичном обращении за оказанием медицинских услуг на клиента заводится медицинская карта амбулаторного больного, которая хранится в Организации и в которую вносятся сведения о клиенте.

3.4. Дата и время приема специалиста согласовывается при осуществлении предварительной записи на прием.

3.5. Предварительная запись клиента на прием к специалисту осуществляется посредством:

- непосредственно в Организации;
- по телефону 42-75-75;
- на сайте Организации www.psiho26.ru.

Запись клиента на приём осуществляется при наличии: документа, удостоверяющего личность (паспорт, свидетельство о рождении).

3.6. Информацию о времени приема врачей всех специальностей с указанием часов приема и номеров кабинетов, о порядке предварительной записи на прием к врачам, клиент может получить на ресепшене в устной форме, на информационных стендах, расположенных в холле Организации, по телефону.

Глава 4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА

Права и обязанности клиентов утверждаются в соответствии с Федеральным Законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 г. «Об охране здоровья граждан в Российской Федерации».

4.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении клиент 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;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие клиента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам Организации, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- 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, зафиксированный в медицинской документации.

4.2. Клиент обязан:

- соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для клиентов;
- соблюдать режим работы Организации; требования пожарной безопасности; санитарно-противоэпидемический режим;
- бережно относиться к имуществу Организации;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании услуг;
- уважительно относиться к другим клиентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;

- 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 со специалистом, оказывающим услугу, на всех этапах оказания услуги;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях, курить только в специально отведенных для курения местах.

Глава 5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ОРГАНИЗАЦИЕЙ И КЛИЕНТОМ

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ.

5.1. В случае конфликтных ситуаций клиент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Организации в письменном и устном виде.

5.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

5.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.7. Письменное обращение, поступившее администрации, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

5.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Глава 6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ КЛИЕНТОВ

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется клиенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, должностными лицами Организации. 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. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном

законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья клиента предоставляется их законному представителю.

6.3. В случае отказа родственников клиента от получения информации о состоянии здоровья ребенка делается соответствующая запись в медицинской документации.

6.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия клиента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

Глава 7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ КЛИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

7.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

7.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности, порядок выдачи которого утвержден приказом Минздравсоцразвития России от 29.06.2011 г. №624н «Об утверждении Порядка выдачи листков нетрудоспособности» (Зарегистрировано в Минюсте России 07.07.2011 №21286).

Глава 8. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРЕЧНЕ ВИДОВ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДКЕ ИХ ОКАЗАНИЯ

8.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются Прейскурантом стоимости услуг Организации и Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006.

8.2. Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению размещены на ресепшене в офисе Организации.

8.3. Расчеты с клиентами за оказание платных медицинских услуг осуществляются с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей кассового чека клиенту.

8.4. Оплата любых услуг путем внесения наличных средств без использования контрольно-кассового аппарата категорически запрещена.