



УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

Л.М. Ярошенко

« 17 » марта 2020г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ООО «ЛИЦЕТ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка и поведения пациентов в ООО «Лицет» (далее - Правила) разработаны в целях реализации статьи 27 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее - Федеральный закон).

1.2. Настоящие Правила определяют поведение пациента и иных посетителей в ООО «Лицет» 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 медицинской организации ООО «Лицет», а также работников ООО «Лицет».

1.3. В соответствии с частью 3 статьи 27 Федерального закона соблюдение настоящих Правил является обязательным для пациента.

1.4. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах отделений/подразделений ООО «Лицет», на сайте ООО «Лицет», в сети «Интернет».

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

2.1. ООО «Лицет» оказывает медицинскую помощь по профилю нефрология в амбулаторных условиях и в условиях дневного стационара.

2.2. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал ООО «Лицет», при невозможности оказания помощи в условиях ООО «Лицет», направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение силами и средствами «СМП».

2.3. В случае обращения пациентов в ООО «Лицет», в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, ООО «Лицет» передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.4. В случае обращения в ООО «Лицет» пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациент направляется в профильное инфекционное медицинское учреждение.

2.5. Получение гражданами диализной помощи в ООО «Лицет» проводится согласно Приказа МЗ СК по оказанию нефрологической и диализной помощи пациентам, находящимся на заместительной почечной терапии программным гемо- и перитонеальным диализом.

2.6. При обращении граждан в ООО «Лицет» для получения диализной помощи, гражданам необходимо предоставить следующие документы:

- Паспорт;
- Полис обязательного медицинского страхования;
- Страховой номер индивидуального лицевого счета Пенсионного фонда РФ (СНИЛС);
- Решение Врачебной комиссии медицинской организации о взятии на лечение диализом, или направление (форма 057/у) от медицинской организации для проведения диализа, или направление от главного внештатного специалиста - нефролога региона (если предусмотрено нормативными документами);
- Выписки из медицинских организаций (с предыдущего места проведения диализа);
- Анализы крови на гепатиты В и С, сифилис, ВИЧ не позднее одного месяца давности;
- Флюорография годностью до 6 месяцев;
- Справка о наличии инвалидности.

2.7. Проверка документов проводится в обязательном порядке. Обработка персональных данных пациента осуществляется исключительно в целях оказания медицинской помощи и обеспечивает сохранность персональных данных.

2.8. По вопросам проведения диализа необходимо обращаться к заведующим структурными подразделениями по месту жительства в соответствии с маршрутизацией для диализных пациентов с понедельника по пятницу с 8-00 до 16-00.

2.9. Для пациентов на программном гемо- и перитонеальном диализе определяется дата начала диализа в ООО «Лицет», режим проведения диализа (дни недели, смена, кратность проведения диализа и т.д.) и метод

диализа. При этом выбор смены, в которой Вы будете получать лечение, определяется заведующим отделением и лечащим врачом в зависимости от медицинских показаний и загруженности ООО «Лицет». Время лечения, диализный аппарат, кресло/кровать для проведения процедур не фиксируются за пациентом. При необходимости Вы можете быть переведены в другую смену, в другие дни, на другой диализный аппарат, в другой диализный зал.

2.10. Для пациентов, находящихся на лечении автоматизированным перитонеальным диализом, аппарат (далее Циклер) для его проведения выдается пациенту ООО «Лицет» по договору безвозмездного пользования оборудованием.

2.11. Явка пациента обязательна в назначенный день и время для проведения диализа. Перед началом первого диализа врач разъясняет пациенту его права и обязанности, суть диализной помощи, возможные риски и осложнения, после чего заполняются информированные добровольные согласия на оказание медицинской помощи и проведение манипуляций.

2.12. Проведение процедуры диализа возможно только при подписании информированного добровольного согласия на проведение гемодиализа, медицинского вмешательства и обработку персональных данных.

2.13. Процедуры гемодиализа в ООО «Лицет» проводятся в отделениях диализа г. Благодарный и с. Дивное;

Режим работы отделений диализа ООО «Лицет»: с 07-00 до 19.00 ежедневно, кроме воскресенья.

2.14. Перитонеальный диализ проводится пациентами на дому самостоятельно ежедневно, под контролем врача и медицинской сестры ООО «Лицет».

2.15. При обращении пациента в ООО «Лицет» для получения диализного лечения заводится медицинская карта, для оформления которой пациент сообщает свои паспортные данные.

2.16. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязательно уведомляет врача ООО «Лицет» по телефону в возможно короткие сроки.

2.17. При прибытии в отделение диализа пациент проходит обязательный осмотр врача, который определяет наличие противопоказаний к проведению процедуры гемодиализа.

2.18. Врач от имени ООО «Лицет» разъясняет пациенту его права и обязанности, суть услуг, заполняет информированное добровольное согласие на оказание медицинской помощи.

2.19. При входе в отделение диализа пациентам рекомендуется переобуться в сменную обувь или надеть бахилы, пройти в гардеробную для пациентов, где снять верхнюю и переодеться в сменную одежду.

2.20. После окончания процедуры гемодиализа пациент переодевается. Сменную одежду и обувь забирает с собой. Хранение сменной одежды и обуви в междиализный период в гардеробе не разрешается

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет Права и обязанности, предусмотренные Конституцией Российской Федерации, а также права и обязанности граждан в сфере охраны здоровья установленные статьями 18-27 Федерального закона и Права и обязанности застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования, установленные статьей 16 Федерального закона от 29 ноября 2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации».

С текстом указанных прав и обязанностей пациент имеет возможность ознакомиться на стенде и на сайте организации.

3.1. Пациент имеет право на:

3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников ООО «Лицет» и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

3.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

3.1.3. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям; Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;

3.1.4. Обращение с жалобой к должностным лицам ООО «Лицет», а также в контролирующие и /или надзорные органы или в суд;

3.1.5. На получение информации о состоянии своего здоровья в доступной для него форме (сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, установленном диагнозе, прогнозе заболевания, методах оказания медицинской помощи и связанными с ними рисками, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи).

3.1.6. Другие права, предусмотренные действующими нормативными правовыми актами.

3.2. Пациент обязан:

3.2.1. Пациент обязан соблюдать требования, предусмотренные статьей 27 Федерального закона.

3.2.2. Заботиться о сохранении своего здоровья.

3.2.3. В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить

медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязан проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний.

3.2.4. В случае нахождения на лечении в медицинском учреждении неукоснительно соблюдать внутренний распорядок, режим лечения и правила поведения пациента в медицинской организации.

3.2.5. Проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение.

3.2.6. Не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников ООО «Лицет».

3.2.7. Соблюдать установленный порядок деятельности ООО «Лицет» и нормы поведения в общественных местах.

3.2.8. Посещать диализные отделения ООО «Лицет» в соответствии с установленным графиком их работы.

3.2.9. При посещении диализного отделения переобуваться в сменную обувь или надевать на обувь бахилы.

3.2.10. Не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи.

3.2.11. Не допускать проявлений неуважительного отношения к другим пациентам и работникам ООО «Лицет».

3.2.12. Бережно относиться к имуществу ООО «Лицет», соблюдать чистоту и тишину в помещениях ООО «Лицет».

3.2.13. Соблюдать предписанный лечащим врачом режим.

3.2.14. Точно и неукоснительно выполнять назначенное лечащим врачом диализное лечение. Не допускается прием лекарственных препаратов по усмотрению пациентов без информирования лечащего врача; факт приема лекарственных средств без согласования с лечащим врачом является грубым нарушением правил поведения и является основанием для его выписки.

3.2.15. Своевременно ставить в известность дежурный медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья.

3.2.16. Для проведения планового сеанса гемодиализа прибыть в отделение диализа в назначенное время. Ваше опоздание на процедуру более чем на 30 минут приведет к нежелательному сокращению диализного времени в пределах длительности диализной смены. Перенос процедуры возможен только по согласованию с заведующим отделением и при наличии свободных мест. При полной загруженности отделения, перенос процедуры диализа невозможен. Дополнительные процедуры диализа проводятся по медицинским показаниям, по решению Врачебной комиссии.

3.2.17. Диализным пациентам при входе в отделение необходимо надеть бахилы или переодеться в сменную обувь; верхнюю одежду необходимо оставить в гардеробе и переодеться в сменную одежду. За оставленные деньги и ценности в гардеробе или в шкафу для хранения вещей администрация ответственности не несет.

3.2.18. Соблюдать правила личной гигиены, тщательно и часто мыть руки. Диализным пациентам обязательно мыть фистульную руку (ногу) перед процедурой.

3.2.19. Пройти процедуру идентификации в отделении с целью обеспечения безопасности медицинской помощи. Для этого пациент должен назвать свои фамилию, имя, отчество (при наличии), а также число, месяц и год рождения. Только после завершения идентификации пациент допускается к проведению процедуры диализа. Процедура идентификации пациента может проводиться на всех этапах оказания медицинской помощи. Идентификация пациента сотрудниками отделения диализа может проводиться регулярно, даже если контакт с пациентом происходит ежедневно. Пациентам с нарушениями речи и слуха предлагается заполнить идентификационный бланк. Процесс идентификации пациента, не владеющим русским языком и без переводчика, осуществляется с привлечением сотрудников отделения, владеющих иностранными языками, на котором говорит пациент. Список сотрудников, владеющих иностранными языками и имеющими возможность выступить в качестве переводчиков, размещен на стойке администратора. При отсутствии в отделении такого сотрудника используются информационные материалы (карточки) для пациентов, переведенные на наиболее распространенные иностранные языки или языки национальных меньшинств.

3.2.20. Перед началом диализа пройти обязательный предварительный осмотр дежурным врачом, в том числе: измерение артериального давления, осмотр сосудистого доступа, взвешивание пациента, определение объема ультрафильтрации на данную процедуру диализа и т.д. Отказ пациента от предварительного осмотра исключает проведение процедуры гемодиализа.

3.2.21. Входить в диализный зал по приглашению медицинского персонала;

3.2.22. Брать с собой в диализный зал минимальное количество вещей, которые могут понадобиться во время диализа, для их хранения следует использовать только чистые целлофановые пакеты; запрещено проходить в залы с сумками и пакетами, используемыми на улице.

3.2.23. В случае наличия или подозрения на ОРВИ (температура, кашель, чихание и т.п.), пациент обязан надеть на территории отделения диализа защитную медицинскую маску.

3.2.24. При подозрении или выявлении у пациента инфекционного заболевания, представляющего опасность для окружающих, пациент направляется в медицинскую организацию инфекционного профиля.

3.2.25. Пациентам, находящимся на лечении перитонеальным диализом, неукоснительно соблюдать предписанный режим ручных обменов (4 раза в день) и объема диализирующего раствора, а также в обязательном порядке не реже одного раза в месяц являться на прием к лечащему врачу для оценки эффективности диализного лечения и сдачи контрольных анализов.

3.2.26. Строго соблюдать предписанную для диализных пациентов диету с ограничением потребления соли, жидкости, продуктов, богатых по содержанию калием, фосфором.

3.2.27. Соблюдать чистоту и порядок в Центре; мусор, использованные средства личной гигиены, должны выбрасываться в мусорные урны, использованные бахилы, медицинские маски – в специальную урну, находящуюся у входа в помещение диализного отделения.

3.3. Пациентам запрещается:

Пациентам и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности сотрудников Центра, пациентов и посетителей в зданиях и на прилегающей территории, запрещается:

3.3.1. Проносить в здания и служебные помещения отделения огнестрельное, газовое, холодное и прочее оружие; ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, наркотические и психотропные вещества и иные предметы, и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих; пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.).

3.3.2. Использовать электронные устройства, имеющие электромагнитное излучение.

3.3.3. Находиться в служебных помещениях отделения без разрешения сотрудников.

3.3.4. Курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях отделения (не на специально отведенных местах) и осуществлять действия, влекущие за собой нарушение прав других граждан на благоприятную среду жизнедеятельности без окружающего табачного дыма и охрану их здоровья от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака, на основании пп.2, части 1, статьи 12 Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» «ЗАПРЕЩЕНО» курение табачных изделий, электронных сигарет и вэйп-устройств в помещениях медицинской организации и на прилегающей территории».

3.3.5. Осуществлять фото-, видео- и киносъемку (включая аудиозапись) лечебного процесса, а также распространение этих материалов на основании п. 1ст. 152.1 Гражданского кодекса РФ.

3.3.6. Размещать в помещениях и на территории отделений диализа объявления без разрешения администрации ООО «Лицет».

3.3.7. Выполнять в помещениях отделения функции торговых агентов, представителей коммерческих целях.

3.3.8. Выносить из помещений ООО «Лицет» документы, полученные для ознакомления;

3.3.9. Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов.

3.3.10. Преграждать проезд санитарного транспорта к зданиям ООО «Лицет».

3.3.11. Разговаривать по мобильному телефону в диализных залах.

3.3.12. Создавать ситуации, угрожающие жизни и здоровью других пациентов и посетителей медицинской организации, а также медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи.

3.3.13. Унижать честь и достоинство других пациентов и посетителей медицинской организации, а также медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, допускать по отношению к ним любые словесные оскорбления, угрозы и, тем более, физическое насилие, оскорбление гражданина является правонарушением и влечет ответственность, предусмотренную законодательством.

3.3.14. Являться в медицинскую организацию для проведения процедур гемодиализа в нетрезвом состоянии, в состоянии наркотического или токсического опьянения, а также распивать алкогольные и спиртосодержащие напитки в помещениях и на прилегающей территории медицинской организации (является административным правонарушением и влечет ответственность, предусмотренную статьями 20.20-20.21 КоАП РФ).

3.3.15. Выключать освещение, включать аудио, видео аппаратуру, телефоны во время процедур гемодиализа.

3.3.16. Громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями.

3.3.17. Вход во все отделения и режимные кабинеты ООО «Лицет» в верхней одежде запрещается в любое время года.

3.3.18. Находиться в помещениях ООО «Лицет» в верхней одежде, грязной обуви.

3.3.19. Находиться в диализном зале без одежды.

3.3.20. Входить в диализный зал, кабинет приема врача без приглашения медперсонала.

3.3.21. Присутствие малолетних детей в диализном зале во время проведения процедур диализа.

3.3.22. Оставлять в помещениях ООО «Лицет» малолетних детей без присмотра.

3.3.23. Употреблять в пищу продукты, запрещенные при определенных заболеваниях.

3.3.24. Продукты, не предусмотренные рационом питания, разрешаются к употреблению только по согласованию с лечащим врачом; Перечень разрешенных и запрещенных к употреблению продуктов, указаны на информационных стендах.

3.3.25. Употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях отделений диализа.

3.3.26. Находиться в помещениях ООО «Лицет» с животными.

3.3.27. Бросать мусор и бахилы на пол запрещено.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОВЕДЕНИЮ ДИАЛИЗА:

4.1. Пропуск сеансов гемодиализа, приход на процедуру в нетрезвом состоянии категорически запрещены.

4.2. При откидывании спинки диализного кресла следить за тем, чтобы она не соприкасалась со стеной и прилежащими коммуникациями.

4.3. Во время нахождения в диализном зале необходимо отключать звуковой сигнал мобильных телефонов, слушать радио или ТВ только через наушники, громко не разговаривать.

4.4. Во время диализа сосудистый доступ, через который проводится процедура, должен быть открыт.

4.5. Не укрываться с головой во время процедуры, чтобы персонал мог наблюдать за Вами и своевременно оказать Вам помощь при развитии экстренной ситуации.

4.6. По окончании процедуры не забывать оставлять на диализном кресле принадлежности, выданные Вам на время процедуры.

4.7. Контроль за проведением процедуры гемодиализа возложен всецело на специально подготовленный медицинский персонал, причем все вопросы, связанные с изменением программы диализа, назначением лекарств, другие медицинские проблемы, решает только лечащий врач, любые самостоятельные вмешательства в ход диализа недопустимы.

4.8. Запрещается самостоятельное управление диализным аппаратом (например, снятие тревог, изменение параметров диализа и любые другие манипуляции с диализным оборудованием и расходным материалом), любые манипуляции выполняются только медицинским и техническим персоналом диализного зала.

4.9. Во время подключения, отключения работа телевизоров, вентиляции регулируются санитарно-гигиеническими и другими нормативными актами, медперсонал выполняет данные инструкции.

4.10. При проведении обменов перитонеального диализа строго соблюдать правила асептики и антисептики.

4.11. При проведении сеансов автоматизированного перитонеального диализа при подключении к циклеру и отключении от него проверять на целостность одноразовые комплекты, пригодность к использованию расходных материалов и растворов; соблюдать правила электробезопасности.

4.12. При проведении АПД запрещается изменять предписанную программу лечения на циклере без согласования с лечащим врачом.

5. МЕДИЦИНСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ПАЦИЕНТА, ПОЛУЧАЮЩЕГО ДИАЛИЗ.

5.1. Обо всех изменениях в самочувствии во время процедуры гемодиализа немедленно сообщайте медицинскому персоналу.

5.2. Избегайте приема избыточного количества пищи и жидкости. Избегайте также приема избыточного количества жидкости в междиализный период, ограничивайте потребление продуктов, содержащих калий, фосфор, соль. Более подробные рекомендации Вы получите от своего лечащего врача.

5.3. В день забора крови для проведения анализов за 6 часов до начала процедуры диализа и во время процедуры нельзя принимать пищу (кроме чая, сухарей, печенья). Это поможет избежать ошибочных результатов анализов.

5.4. Пациент должен самостоятельно регулярно проверять работу своего сосудистого доступа (фистула, сосудистый протез). В случае прекращения работы сосудистого доступа (перестала «шуметь», при прощупывании нет характерного «дрожания»), необходимо срочно проинформировать дежурного врача медицинской организации, и выполнить рекомендации, данные врачом (внеплановый приезд в медицинскую организацию для осмотра, экстренная госпитализация в стационар и др.).

5.5. Запрещается любое давящее воздействие на руку, на которой находится сосудистый доступ. Недопустимо измерять артериальное давление, поднимать и носить любые предметы весом более 1 кг, носить часы и/или одежду, сдавливающую руку и т.п. Использовать сосудистый доступ для внутреннего введения лекарственных препаратов возможно только при состояниях, угрожающих жизни.

5.6. Пациент на лечении перитонеальным диализом должен ежедневно осматривать место выхода перитонеального катетера на передней брюшной стенке, проводить его гигиеническую обработку согласно рекомендациям лечащего врача.

6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

6.1. В случае нарушения прав пациента, он или его законные представители, могут обращаться к администрации ООО «Лицет» с претензией (жалобой), которая подается в устной, письменной формах (в том числе в виде записей в книге жалоб и предложений) или по электронной почте, либо направлена на сайт организации. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

6.2. Ответ на обращение дается в установленном порядке, с которым можно ознакомиться на информационном стенде или на сайте ООО «Лицет»

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ

7.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителя настоящих правил, работники ООО «Лицет» вправе делать им соответствующие замечания, призывать к порядку и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

7.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам ООО «Лицет», другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка на территории и в помещениях ООО «Лицет», неисполнение законных требований работников ООО «Лицет», причинение морального вреда работникам ООО «Лицет», причинение вреда деловой репутации ООО «Лицет», а также материального ущерба его имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Нарушение настоящих правил может нанести вред как Вам лично, так и окружающим Вас в ООО «Лицет» людям и сделать Ваше пребывание в нем невозможным.