

Права и обязанности пациентов

Права и обязанности пациентов утверждены в соответствии с законом Российской Федерации «Об охране здоровья граждан РФ» №323-РФ от 21.11.2011.

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

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского работника и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи.
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи.
- обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям.
- облегчение боли, связанной с заболеванием или медицинским вмешательством доступными способами и средствами.
- перевод к другому лечащему врачу по письменному заявлению и согласованию с Администрацией при согласии другого врача.
- обжалование поставленного диагноза, примененных методов обследования и лечения.
- добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство или отказ от него.
- отказ от оказания медицинской помощи, от госпитализации (за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами)
- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения, государственных органов и в суд
- сохранение медицинским работником в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных в результате его обследования и лечения, 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.

Пациент обязан:

- соблюдать правила внутреннего трудового распорядка поликлиники.
- бережно относиться к имуществу
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ.

- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, достоверную информацию о состоянии своего здоровья
- выполнять медицинские предписания
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы (вход в хирургический, процедурный, прививочный, диагностические кабинеты поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе)
- соблюдать правила запрета курения в медицинском учреждении

Порядок разрешения конфликтов между пациентами и ФГБУ ННПЦ МСЭ и РИ Минтруда России

В случае конфликтной ситуации пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в приемную генерального директора согласно графика приема граждан, или обратиться к генеральному директору учреждения в письменном виде.

При личном обращении гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения регистрируется в журнале обращений. В случае, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ (с согласия гражданина) может быть дан в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале обращений. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным Законом.

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.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо Ф.И.О. должностного лица, а также свои Ф.И.О, адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть проблемы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости подтверждения своих доводов гражданин прилагает к письменному сообщению документы и материалы, либо их копии. Письменное обращение, поступившее в генеральному директору, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным Законом, и направляется по адресу, указанному в обращении.