УТВЕРЖДЕНО
приказом главного врача
ООО «Здравушка»
№13 от 25 мая 2018 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ МЕДИЦИНСКОГО ЦЕНТРА ООО «ЗДРАВУШКА»

Настоящие правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории РФ.

Правила определяют нормы поведения Пациентов и иных Посетителей медицинского центра ООО «Здравушка» (далее – Центр) при получении медицинских и дополнительных услуг с целью обеспечения условий для улучшения качества оказания медицинских услуг, услуг медицинского сервиса, либо услуг, косвенно связанных с медицинскими, для обеспечения безопасности граждан при посещении ими Центра, а также сотрудников Центра.

Соблюдение настоящих Правил Пациентами и Посетителями Центра является обязательным. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде Центра.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия.

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.

Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими – услуги гражданам и организациям, выполняемые Центром 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.

Посетитель Центра – любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Центра, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Центр не является местом работы.

Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в здании и служебных помещениях Центра только в сопровождении родителей или законных представителей.

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

Лечащий врач:

– организует своевременное квалифицированное обследование и лечение Пациента;

– предоставляет Пациенту в понятной и доступной форме информацию о его состоянии здоровья, ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;

– по требования Пациента или его законного представителя приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам. Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом.

Лечащий врач по согласованию с главным врачом Центра может отказаться от наблюдения за Пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения Пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований.

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

Пациент имеет право на:

– выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»;

– профилактику, диагностику, лечение 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, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ним риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;

– получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;

– выбор лиц, которым в интересах Пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

– защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

– предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;

– отказ от медицинского вмешательства;

– непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультаций у других специалистов;

– получение, на основании письменного заявления, медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, их копий и выписок из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

Пациент обязуется:

– принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

– своевременно обращаться за медицинской помощью;

– находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определённый на период его временной нетрудоспособности, и Правила поведения Пациента в Центре;

– проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;

– своевременно являться на приём и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;

– не приходить на приём к врачу в алкогольном, наркотическом и токсическом опьянении;

– являться на лечение в установленное и согласованное с врачом время;

– сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;

– информировать о перенесённых заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, предоставлять иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;

– при намерении получить медицинскую помощь подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;

– ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;

– своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;

– незамедлительно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

– не предпринимать действий, способных нарушить права других Пациентов и работников Центра;

– соблюдать установленный порядок деятельности Центра и нормы поведения в общественных местах;

– посещать медицинские кабинеты Центра в соответствии с установленным графиком их работы;

– при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы;

– не вмешиваться в действия лечащего врача и не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

– не допускать проявлений неуважительного отношения к другим Пациентам и работникам Центра;

– бережно относиться к имуществу Центра, соблюдать чистоту и тишину в помещениях и медицинских кабинетах Центра;

– вести телефонные разговоры за пределами Центра.

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 работников Центра, Пациентов и Посетителей в медицинских кабинетах и служебных помещениях, **ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

– приносить в медицинские кабинеты и служебные помещения Центра огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у Пациента и (или) 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 Центра без разрешения;

– употреблять пищу в коридоре, на лестничном марше и других помещениях Центра;

– курить на крыльце, лестничном марше, коридоре, в медицинских кабинетах, фойе и др. помещениях Центра;

– громко разговаривать, разговаривать по телефону, шуметь, хлопать дверьми;

– оставлять малолетних детей без присмотра;

– выносить из Центра документы, полученные для ознакомления;

– изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

– размещать в помещениях и на территории Центра объявления без разрешения администрации;

– производить фото и видеосъемку, аудиозапись без предварительного разрешения администрации;

– выполнять в помещениях Центра функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Центра в иных коммерческих целях;

– находиться в медицинских кабинетах и коридоре в верхней одежде и грязной обуви.

Запрещается доступ в здание и помещения Центра лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц, они удаляются из здания и помещений Центра сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В ЦЕНТР

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, и других состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина) Пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03.

Запись на приём:

Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых услугах, их стоимости, порядке оплаты и.т.д. у администратора Центра непосредственно или по телефонам **8-911-554-55-60** или **44-55-60**.

Приём осуществляется по предварительной записи. Просим учесть, что не всегда возможно выдержать график приёма с точностью до минуты. Заранее благодарим Вас за понимание и терпение, в случае непредвиденной задержки времени приёма, которая может быть вызвана решением сложной проблемы другого Пациента. В случае явки Пациента без записи специалисты Центра могут отказать в приёме по объективным причинам. Дату и время приёма Пациент выбирает из имеющихся свободных по согласованию с администратором. Пациент подходит на приём к врачу за 10 минут до назначенного времени. Если Пациент не может подойти в назначенное время, он должен заранее предупредить об этом администратора (не менее чем за 6 часов). В случае опоздания Пациента более чем на 15 минут, врач имеет право перенести время приёма или назначить приём на другой день. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом Пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному Пациентом. Пациентам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения прием переносится.

Центр не осуществляет приём Пациентов, не достигших 18 лет без сопровождения законных представителей.

Согласно Постановлению Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», с каждым Пациентом заключается соответствующий договор оказания платных медицинских услуг. В отношении несовершеннолетних Пациентов такой договор подписывает законный представитель.

В регистратуре Центра при первичном обращении на Пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о Пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации), действующий контактный телефон. Медицинская карта Пациента является медицинской документацией Центра и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки Пациенту не выдается (за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ), а переносится в кабинет администратором или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из помещений Центра.

Приём Пациента:

При входе в Центр Пациент надевает бахилы. Пациент входит в кабинет только по приглашению медицинского персонала Центра. Нахождение сопровождающих Пациента лиц в кабинете, допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний. Во время осмотра врач устанавливает диагноз, определяет методы, объём, прогноз лечения, о чём

подробно информирует Пациента в доступной для него форме. Пациент предупреждается о возможных осложнениях в процессе и после лечения. Необходимым условием для начала лечения является информированное добровольное согласие Пациента на медицинское вмешательство. При отказе Пациента от медицинского вмешательства ему разъясняются возможные последствия.

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

Оплата:

Сумма оплаты определена актуальным на день проведения услуги прейскурантом Центра. Оплата услуг производится в рублях, наличным расчетом.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ

В случае нарушения Пациентами и иными Посетителями настоящих Правил, работники Центра вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством РФ. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Центра, другим Пациентам и Посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Центра, неисполнение законных требований работников Центра, причинение морального вреда работникам Центра, причинение вреда деловой репутации Центра, а также материального ущерба его имуществу, влечет ответственность, предусмотренную действующим гражданским, административным и уголовным законодательством РФ.