Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг в ООО «Клиника семейной медицины»

1. Общие положения

- Правила внутреннего распорядка (далее по тексту – Правила) в ООО «Клиника семейной медицины» (далее по тексту - Клиника) для пациентов являются организационно-правовым документом, регламентирующим нормы поведения пациента при получении медицинских услуг с целью реализации прав пациента, создания благоприятных условий для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения, повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей Клиники.
- Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», «О персональных данных», Постановлением Правительства РФ «Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Гражданским кодексом Российской Федерации, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях и иными нормативными актами.
- Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей Клиники

2. Основные понятия

- ООО «Клиника семейной медицины» оказывает медицинские услуги на основании лицензии Л041-01123-28/00326647 от 24.08.2018 г.
- Медицинская услуга — мероприятие или комплекс мероприятий, направленных на профилактику заболеваний, их диагностику, лечение и реабилитацию, имеющих самостоятельное законченное значение и определённую стоимость.
- Медицинская помощь - комплекс мероприятий (включая медицинские услуги, организационно-технические мероприятия, санитарно-противоэпидемические мероприятия, лекарственное обеспечение и др.), направленных на удовлетворение потребностей граждан в поддержании и восстановлении здоровья.
- Пациент - лицо, получающее медицинскую помощь, подвергающееся медицинскому наблюдению или лечению по поводу какого-либо заболевания, нарушения здоровья и жизнедеятельности, а также, пользующееся медицинскими услугами независимо от наличия у него заболевания.
- Посетителем признается любое физическое лицо, временно находящееся в помещении Клиники, для которого Клиника не является местом работы.

- Несовершеннолетние лица, в возрасте до 15 лет, могут находиться в помещениях Клиники только в сопровождении близких родственников, опекунов или попечителей (других сопровождающих их лиц).
- Лечащий врач - это врач, оказывающий медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в Клинике. Лечащий врач организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента, по показаниям организует консультации смежных специалистов.

3. Права пациента

Пациент имеет право на:

- Выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- 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, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- Защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- Отказ от медицинского вмешательства;
- Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- Получение дубликатов, копий справок, медицинских заключений, выписки из амбулаторной карты и данных всех консультативных, диагностических исследований на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия представителя пациента, в том числе законного;
- Непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия представителя пациента, в том числе законного;
- В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право обратиться с письменным обращением к должностным лицам Клиники;
- Получение информации о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам (регистратура Клиники, официальный сайт Клиники). О времени и месте приема населения Генеральным директором, Главным врачом и их заместителями, в регистратуре Клиники, в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле, на официальном сайте Клиники в сети интернет, а также позвонив по телефонам Клиники;
- Иные права граждан в сфере охраны здоровья, установленные федеральным законодательством РФ.

4. Обязанности пациента

- Заботиться о сохранении своего здоровья;
- В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, проходить медицинские осмотры, а пациент, страдающий заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных

законодательством Российской Федерации, обязан проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний;
- Своевременно обращаться за медицинской помощью;
- Сообщать лечащему врачу всю информацию необходимую для проведения обследования и постановки диагноза:
  - о состоянии своего здоровья,
  - перенесенных заболеваний,
  - оперативных вмешательств,
  - наследственности,
  - переносимости лекарственных препаратов
  - об условиях труда, характеризующиеся наличием вредных производственных факторов, оказывающих неблагоприятное воздействие на организм работающего.
- В случае, если пациент не владеет русским языком, предоставлять переводчика, который в полной мере, без искажений сможет донести всю необходимую информацию о здоровье пациента врачу, а все назначения врача пациенту;
- Соблюдать рекомендации по обследованию и лечению и профилактике;
- Соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности.

4.1. При первичном обращении за медицинской помощью в Клинику:

- ознакомиться с Правилами внутреннего распорядка ООО «Клиника семейной медицины» для пациентов, наличием врачей-специалистов, видами оказываемой медицинской помощи, графиком работы Клиники;
- предъявить оригиналы следующих документов:
  - паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта;
  - полис обязательного медицинского страхования, СНИЛС (при оформлении листков нетрудоспособности);
- для представителя гражданина, в том числе законного:
  - документ, удостоверяющий личность, и документ, подтверждающий полномочия представителя;
- дать письменное согласие на обработку персональных данных;
- дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от медицинского вмешательства. Медицинское вмешательство без согласия гражданина или иного законного представителя допускается:
  - если медицинское вмешательство необходимо по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека и если его состояние не позволяет выразить свою волю или отсутствуют законные представители;
  - в отношении лиц, страдающих заболеваниями, представляющими опасность для окружающих;
  - в отношении лиц, страдающих тяжелыми психическими расстройствами;
  - в отношении лиц, совершивших общественно опасные деяния (преступления);
  - при проведении судебно-медицинской экспертизы и (или) судебно-психиатрической экспертизы.

4.2. При каждом посещении Клиники для получения медицинской услуги:

- В подразделении кассы Клиники, при оформлении документов на оказание медицинских услуг, предъявить паспорт гражданина Российской Федерации или

временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта, свидетельство о рождении ребенка, в случае если пациентом клиники является несовершеннолетний гражданин, а также документы, подтверждающие полномочия законного представителя (опека и т.п.);

- Для заключения договора на оказание платных медицинских услуг рекомендуется прибыть в Клинику не позднее, чем за 15 минут до назначенного времени приёма;
- Соблюдать установленный режим работы Клиники;
- Уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, нуждающихся в неотложной помощи, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- Уважительно относиться к сотрудникам Клиники;
- Не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и сотрудников Клиники;
- Посещать медицинские кабинеты и врачей по предварительной записи в соответствии с установленным графиком их работы;
- Своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки на прием;
- 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;
- Оформлять в установленном порядке необходимые виды информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, а также свой отказ от медицинского вмешательства или о его прекращении;
- Ознакомиться с рекомендованным планом лечения лечащего врача, своевременно и неукоснительно выполнять его;
- Не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иных действий, способствующих нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- Немедленно информировать лечащего врача об изменении (ухудшении) состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- Соблюдать тишину в кабинетах и коридорах Клиники;
- Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим:
  - сбор отходов производить в специально отведенные места;
  - входить в кабинеты в сменной обуви (бахилах);
  - верхнюю одежду оставлять в гардеробе.
- Соблюдать требования пожарной и антитеррористической безопасности, при обнаружении источников пожара и иных угроз немедленно сообщать об этом любому работнику Клиники;
- Бережно относиться к имуществу клиники, соблюдать чистоту и порядок;
- Соблюдать настоящие Правила;
- Соблюдать иные обязанности граждан в сфере охраны здоровья, установленные федеральным законодательством РФ.

5. Посетителям запрещается:

- Проносить в здание и кабинеты Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- Иметь при себе крупногабаритные предметы (хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- Находиться в служебных помещениях Клиники;
- Курение табака в помещениях и на территории, прилегающей к зданию Клиники;
- Выносить из помещений Клиники медицинские документы, изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов;
- Размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации;
- Производить фото и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;
- Выполнять функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- Оставлять в гардеробе в верхней одежде деньги, ценные вещи. Администрация Клиники за сохранность денег и ценных вещей, оставленных в гардеробе, ответственности не несет;
- Приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;
- Являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении, с агрессивным поведением;
- Оставлять малолетних детей без присмотра на всей территории Клиники;
- Посещать Клинику с домашними животными.

6. Взаимодействие пациента и лечащего врача

- Лечащий врач организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- Лечащий врач предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о 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 требованию пациента или его законного представителя, врач приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам, при необходимости созывает консилиум врачей;
- Лечащий врач по согласованию с руководителем Клиники в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», 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;
- Лечащий врач имеет право отказать в приеме пациента при затруднении коммуникации с ним, и отсутствии переводчика, который мог бы предоставить

необходимый объем этой коммуникации, ввиду невозможности сбора жалоб, анамнеза, и невозможности постановки диагноза в целом;

- Сотрудники регистратуры и врачи Клиники имеют право отказать пациенту в плановом приеме (консультации, лечебно-диагностических процедурах и т.д.) в случае опоздания пациента более чем на 5 минут и перенести оказание медицинских услуг опоздавшему пациенту на другое время;
- Телефонные переговоры пациента с лечащим врачом организуются сотрудником регистратуры Клиники только при наличии у врача времени, свободного от приема других пациентов.

7. Ответственность за нарушение Правил

- Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства (госпитализации), за несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.
- В случае нарушения пациентом и иными посетителями настоящих Правил, работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания. Вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством при угрозе безопасности окружающим в том числе персоналу Клиники. В случае выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться в случае и объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений Клиники сотрудниками правоохранительных органов.
- Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Клиники, причинение морального вреда работникам Клиники, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Клиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Будьте здоровы и любимы!!!