

Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг

1. Общие положения

- Правила внутреннего распорядка в ООО «Ваш Доктор» для пациентов (далее по тексту – «Правила») 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 ООО «Ваш Доктор» (далее по тексту - «Клиника»).
- Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», «О персональных данных», Постановлением Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Гражданским кодексом Российской Федерации, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, иными нормативными актами.
- Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей Клиники

2. Основные понятия

- ООО «Ваш Доктор» оказывает медицинские услуги на основании лицензии
- 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, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, в регистратуре, 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;
- получение информации об участии обучающихся в оказании ему медицинской помощи и вправе отказаться от участия обучающихся в оказании ему медицинской помощи (при оказании медицинской помощи в рамках практической подготовки медицинских работников). В этом случае Учреждение обязано оказать такому пациенту медицинскую помощь без участия обучающихся;
- 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.
- Соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности.

При первичном обращении за медицинской помощью в Клинику:

- ознакомиться с Правилами внутреннего распорядка ООО «Ваш Доктор» 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 листов 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:
 - 1) 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;
 - 2) в отношении лиц, страдающих заболеваниями, представляющими опасность для окружающих;
 - 3) в отношении лиц, страдающих тяжелыми психическими расстройствами;
 - 4) в отношении лиц, совершивших общественно опасные деяния (преступления);
 - 5) при проведении судебно-медицинской экспертизы и (или) судебно-психиатрической экспертизы.

При каждом посещении Клиники:

- 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 на опеку (попечительство) над несовершеннолетними.
- Являться в Клинику для заключения договора не позднее, чем за 15 минут до оговоренного времени.
- Соблюдать установленный режим работы Клиники, нормы поведения в Клинике
- 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 безопасности, при обнаружении источников пожара, 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 здания 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 (в т.ч. 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 Учреждения.
- 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;
- по просьбе пациента или его законного представителя предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента;
- 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 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;
- 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. 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.