

Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.11.2010 №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 23001-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормативными актами.

Правила определяют нормы поведения пациентов ООО "Сеть Семейных Медицинских Центров Регион" 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 ООО "Сеть Семейных Медицинских Центров Регион", а также работников ООО "Сеть Семейных Медицинских Центров Регион".

Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на сайте ООО "Сеть Семейных Медицинских Центров Регион" в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1. Основные понятия

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

медицинская услуга – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний;

медицинская помощь – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья пациентов;

пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;

лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в ООО "Сеть Семейных Медицинских Центров Регион".

Посетителем ООО "Сеть Семейных Медицинских Центров Регион" признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении ООО "Сеть Семейных Медицинских Центров Регион", в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого ООО "Сеть Семейных Медицинских Центров Регион" не является местом работы.

Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях ООО "Сеть Семейных Медицинских Центров Регион" только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).

2. Права и обязанности пациента

2.1. Пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию 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, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними 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;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- 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, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, 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.
- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программы добровольного медицинского страхования;
- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.

2.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в ООО "Сеть Семейных Медицинских Центров Регион";
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- являться на лечение и диспансерные осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- подписать информированное согласие на медицинское вмешательство;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;

- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников ООО "Сеть Семейных Медицинских Центров Регион";
- соблюдать установленный порядок деятельности ООО "Сеть Семейных Медицинских Центров Регион", нормы поведения в общественных местах;
- посещать подразделения ООО "Сеть Семейных Медицинских Центров Регион" и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам ООО "Сеть Семейных Медицинских Центров Регион";
- бережно относиться к имуществу ООО "Сеть Семейных Медицинских Центров Регион", соблюдать чистоту и тишину в помещениях ООО "Сеть Семейных Медицинских Центров Регион"

2.3. 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 ООО "Сеть Семейных Медицинских Центров Регион", пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- проносить в здания и служебные помещения ООО "Сеть Семейных Медицинских Центров Регион" 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 ООО "Сеть Семейных Медицинских Центров Регион" без разрешения;
- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях ООО "Сеть Семейных Медицинских Центров Регион";
- играть в азартные игры в помещениях и на территории ООО "Сеть Семейных Медицинских Центров Регион";
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения ООО "Сеть Семейных Медицинских Центров Регион" документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории ООО "Сеть Семейных Медицинских Центров Регион" объявления без разрешения администрации ООО "Сеть Семейных Медицинских Центров Регион";
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации ООО "Сеть Семейных Медицинских Центров Регион";

- выполнять в помещениях ООО "Сеть Семейных Медицинских Центров Регион" функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях ООО "Сеть Семейных Медицинских Центров Регион" в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях ООО "Сеть Семейных Медицинских Центров Регион" в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд служебного транспорта к зданию ООО "Сеть Семейных Медицинских Центров Регион".

3. Лечащий врач

Лечащий врач:

- организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- 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;
- рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи;
- лечащий врач по согласованию с руководством ООО "Сеть Семейных Медицинских Центров Регион" 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.

4. Ответственность за нарушение настоящих Правил

В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники ООО "Сеть Семейных Медицинских Центров Регион" вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам ООО "Сеть Семейных Медицинских Центров Регион", другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории ООО "Сеть Семейных Медицинских Центров Регион", неисполнение законных требований работников ООО "Сеть Семейных Медицинских Центров Регион", причинение морального вреда работникам ООО "Сеть Семейных Медицинских Центров Регион", причинение вреда деловой репутации ООО "Сеть Семейных Медицинских Центров Регион", а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.