

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ (ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом РФ «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Уставом ООО «Линза» (далее – МО), иными нормативно-правовыми актами.
- 1.2. Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов и сопровождающих их лиц в МО при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, обеспечения безопасности граждан при посещении ими МО, а также работников МО. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.
- 1.3. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах МО, а также на сайте МО в сети «Интернет» по адресу www.linza18.ru.
- 1.4. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей МО.

2. ПОРЯДОК ПРИЕМА ПАЦИЕНТОВ

- 2.1. МО оказывает платные медицинские услуги, в соответствии с перечнем видов медицинской деятельности, разрешенной лицензией. МО не участвует в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.
- 2.2. Запись пациентов на прием осуществляется при непосредственном обращении в регистратуру МО или по телефону 52-93-93. Прием пациентов осуществляется по записи и в порядке живой очереди.
- 2.3. При первичном обращении в МО обязательно оформляется медицинская карта амбулаторного больного. Медицинская карта является собственностью МО.
- 2.4. При оформлении медицинской карты амбулаторного больного пациенту, законному представителю пациента необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт).
- 2.5. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. Пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- выбор лечащего врача;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в МО в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов МО;

- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 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 пациента, а также персональных данных пациента;
- на отказ в одностороннем порядке от получения платных медицинских услуг и расторжение договора, при этом пациент (заказчик) оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору
- 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, получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение по требованию копии медицинских документов.
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- качественное оказание медицинской помощи, соответствующее требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида;
- пациент может получить медицинские услуги бесплатно в другой медицинской организации, участвующей в программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи
- в случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право обратиться с письменным обращением к должностным лицам МО;
- пациент обладает и иными правами, предусмотренными законодательством РФ.

3.2. ПАЦИЕНТ ОБЯЗАН:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- ознакомиться с Правилами внутреннего распорядка МО для пациентов, наличием врачей-специалистов, видами оказываемой медицинской помощи, графиком работы МО;
- дать письменное согласие на обработку персональных данных;
- дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или
- отказаться от медицинского вмешательства;
- уважительно относиться к другим пациентам и работникам МО;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и медицинских работников.
- своевременно являться на прием к врачу 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 лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- 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;
- соблюдать установленный порядок деятельности МО и правила поведения в общественных местах;
- бережно относиться к имуществу МО, соблюдать чистоту и тишину в помещениях МО.
- соблюдать санитарно-эпидемиологический режим МО:
 - при входе в МО пациент обязан иметь опрятный внешний вид, отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям;
 - при наличии простудных заболеваний у пациента и в период эпидемий респираторно-вирусных заболеваний надеть маску;
 - пациент должен оставлять верхнюю одежду в гардеробе;
 - в случае установления локальными актами МО повышенного санитарно-эпидемиологического режима при передвижении в МО пациент обязан использовать бахилы.
 - оставлять велосипеды, самокаты и иных транспортные и спортивные средства в специально отведенных для этого местах за пределами здания МО.
- заходить в кабинет только по приглашению медицинского персонала. Количество сопровождающих лиц не должно превышать одного человека. Нахождение в кабинете сопровождающего лица возможно только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.
- соблюдать требования федерального закона о запрете курения.
- соблюдать порядок в местах общественного пользования.
- вежливо общаться с медицинским и прочим персоналом МО. Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очерёдность, пропускать лиц по предварительной записи; не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников МО.
- соблюдать требования пожарной безопасности, Незамедлительно информировать медицинский или прочий персонал МО при обнаружении источников пожара и прочих источников угрожающих общественной безопасности.
- соблюдать настоящие Правила.
- соблюдать иные обязанности граждан в сфере охраны здоровья, установленные действующим законодательством Российской Федерации.

3.3. ПАЦИЕНТАМ ЗАПРЕЩАЕТСЯ

- проносить в здания и кабинеты МО 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;
- провозить в помещения МО велосипеды, самокаты и иных транспортные и спортивные средства, за исключением детских и инвалидных колясок;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки,
- вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях МО без разрешения;
 - курение в помещениях и на территории, прилегающей к зданию МО;

- выносить из помещений МО медицинские документы, изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов;
- производить фото и видеосъемку без предварительного разрешения администрации МО;
- выполнять функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях МО в иных коммерческих целях;
- оставлять в гардеробе в верхней одежде деньги, ценные вещи. Администрация МО 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 состоянии или с агрессивным поведением;
- оставлять малолетних детей без присмотра на всей территории МО;
- посещать МО с домашними животными.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЛЕЧАЩЕГО ВРАЧА

4.1. Лечащий врач обязан:

- Организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- Предоставлять информацию о состоянии здоровья пациента;
- Разъяснять 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 направлять на консультации к врачам-специалистам;

- При необходимости созвать консилиум врачей.

4.2. Лечащий врач вправе:

• Лечащий врач по согласованию с руководителем МО 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.

5. ОСОБЕННОСТИ ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА МО

5.1. Медицинская помощь населению оказывается в ежедневно, с понедельника по пятницу с 08:00 до 20:00, в субботу 10:00 до 18:00, в воскресенье с 10:00 до 17:00.

5.2. При обращении в регистратуру пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (СНИЛС).

5.3. В регистратуре МО при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта.

5.4. Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру, путем обращения по телефону 8 (3412) 52-93-93 или путем электронной записи через официальный сайт МО в сети Интернет - www.linza18.ru.

5.5. Информацию о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения администрацией МО, пациент может получить в регистратуре в устной форме, либо наглядно с помощью информационных стендов МО, по телефону регистратуры, а также с помощью сети "Интернет" на официальном сайте МО.

5.6 При проведении консилиумов, совместных консультаций с участием врачей-специалистов, осуществляющих амбулаторный прием, график и время приема могут быть изменены.

5.7. Сотрудники регистратуры и врачи МО имеют право отказать пациенту в приеме (консультации, лечебно - диагностических процедурах и т.д.) в случае опоздания пациента более чем на 15 минут или перенести оказание медицинских услуг опоздавшему пациенту на другое время.

6. ПЕРВИЧНЫЙ И ПОВТОРНЫЙ ПРИЕМЫ ВРАЧА-СПЕЦИАЛИСТА

6.1. Под первичным приёмом, в рамках настоящих Правил, понимается первичное обращение пациента к врачу-специалисту по поводу какой-либо медицинской проблемы, независимо от того впервые или уже неоднократно пациент обращается в МО.

6.2. Под повторным приёмом, в рамках настоящих Правил, понимается повторное обращение к одному и тому же врачу-специалисту по одному и тому же случаю заболевания/медицинской проблемы.

Повторный прием организуется в целях уточнения диагноза, интерпретации проведенных лабораторных или инструментальных исследований, коррекции назначенного лечения при необходимости, контроля за динамикой состояния пациента и течением заболевания.

6.3. Прием считается повторным при условии обращения пациента к врачу-специалисту по одному и тому же клиническому случаю заболевания в течение 60 календарных дней с даты первичного приема.

6.4. Обращение пациента на прием в указанные сроки, но с новой жалобой, медицинской проблемой, будет считаться первичным приемом.

7 ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

7.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (его представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим

врачом, или иными должностными лицами МО. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

7.2. У лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, — близким родственникам.

7.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

7.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

7.5. Пациент или его законный представитель имеют право на основании письменного заявления получить информацию о состоянии здоровья, медицинские документы и их копии.

8. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

8.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений регулируется в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Федеральным Законом Российской Федерации порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации от 02.05.2006 г. №59-ФЗ.

8.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию МО или обратиться к администрации МО в письменном виде.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ

9.1. 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.

9.2. В случае нарушения пациентом и иными посетителями настоящих Правил, работники МО 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 МО сотрудниками правоохранительных органов.

13.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам МО, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории МО, причинение морального вреда работникам МО, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу МО, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.