

Утверждаю
Генеральный директор ООО «Ардамед»
С.М.Войтенков
30.10.2017г.



Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг.

Настоящие Правила внутреннего распорядка в ООО «Ардамед» (далее Правила) разработаны в соответствии с Конституцией РФ, Гражданским Кодексом РФ, Федеральным законом РФ от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Данные Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей ООО «Ардамед», при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, медицинских услугах и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими медицинской организации, а также работников медицинской организации. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

Настоящие Правила размещаются для ознакомления на информационном стенде медицинской организации для неограниченного круга лиц.

1. Основные понятия

1.1. ООО «Ардамед» оказывает платные медицинские услуги на основании устава и лицензии на осуществление медицинской деятельности.

1.2. Медицинская услуга — мероприятие или комплекс мероприятий, направленных на профилактику заболеваний, их диагностику, лечение и реабилитацию, имеющих самостоятельное законченное значение и определённую стоимость.

1.3. 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.

1.4. Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими — услуги гражданам и организациям, выполняемые в медицинской организации в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.

1.5. Пациент - лицо, получающее медицинскую помощь, подвергающееся медицинскому наблюдению или лечению по поводу заболевания, а так же

пользующееся медицинскими услугами независимо от наличия у него заболевания.

1.6.Посетителем медицинской организации признается любое физическое лицо, временно находящееся в помещении медицинской организации, для которого она не является местом работы.

1.7.Врач (далее – Лечащий врач) - это медицинский работник, оказывающий медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в медицинской организации. Лечащий врач организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента, по показаниям организует консультации смежных специалистов.

2. Права и обязанности пациента

2.1 Пациент имеет право на:

2.1.1 выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

2.1.2 профилактику, диагностику, лечение в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

2.1.3 получение консультаций врачей-специалистов;

2.1.4 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;

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

2.1.6 выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

2.1.7 защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

2.1.8 отказ от медицинского вмешательства;

2.1.9 возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

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

2.1.11 непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации других специалистов;

2.1.12 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);

2.1.13 получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования;

2.2 Пациент обязан:

2.2.1 принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

2.2.2 своевременно обращаться за медицинской помощью;

2.2.3 посещать медицинскую организацию в соответствии с установленным графиком её работы;

2.2.4 при посещении медицинской организации надевать на обувь бахилы;

2.2.5 являться на приём к лечащему врачу и осмотры за 10 минут до начала данных мероприятий для своевременного оформления необходимых документов (договора на оказание платных медицинских услуг, информированного согласия на медицинские услуги, согласия на обработку персональных данных и т.д.);

2.2.6 предупреждать о невозможности явки на прием врача, лечебно-диагностические процедуры по уважительной причине;

2.2.7 соблюдать установленный порядок в деятельности медицинской организации, нормы поведения в общественных местах;

2.2.8 подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, обработку персональных данных;

2.2.9 находясь на лечении, соблюдать режим лечения, и правила поведения пациента в медицинской организации;

2.2.10 не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Клиники;

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

2.2.12 не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;

2.2.13 не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников медицинской организации;

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

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

2.2.16 ознакомиться с рекомендованным планом лечения и строго соблюдать его;

2.2.17 своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;

2.2.18 немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

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

2.2.2 не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам медицинской организации;

2.2.21 бережно относиться к имуществу медицинской организации, соблюдать чистоту и тишину в помещениях.

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 медицинской организации, пациентов и посетителей, запрещается:

3.1 проносить в медицинскую организацию 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;

3.2 иметь при себе крупногабаритные предметы;

3.3 находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения администрации клиники;

3.4 употреблять пищу, в врачебных кабинетах;

3.5 курить у центрального входа, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях;

3.6 громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

3.7 оставлять детей в возрасте до 14 лет без присмотра в помещениях медицинской организации;

3.8 оставлять ребенка без присмотра в зале ожидания

3.9 выносить из помещений медицинской организации документы, полученные для ознакомления;

3.10 изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;

3.11 размещать в помещениях медицинской организации объявления без разрешения администрации;

3.12 производить фото, видеосъемку на территории медицинской организации и аудиозаписи разговоров с сотрудниками и другими пациентами без предварительного разрешения администрации;

3.13 выполнять в помещениях медицинской организации функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях в иных коммерческих целях;

3.14 находиться в помещениях в верхней одежде, грязной обуви;

- 3.15 преграждать проезд транспорта к входам в медицинскую организацию;
- 3.16 запрещается доступ в помещения медицинской организации лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, лицам, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям.
- 3.17 бросать на пол, класть на столы, диваны грязные вещи или средства личной гигиены.

4. Взаимодействие пациента и лечащего врача

- 4.1 лечащий врач организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- 4.2 предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента;
- 4.3 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;
- 4.4 по требованию пациента или его законного представителя приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам;
- 4.5 лечащий врач по согласованию с руководством медицинской организации 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;
- 4.6 сотрудники медицинской организации имеют право отказать пациенту в плановом приеме (консультации, лечебно-диагностических процедурах и т.д.) в случае опоздания пациента более чем на 15 минут без уважительной причины и перенести оказание медицинских услуг опоздавшему пациенту на другое время;
- 4.7 пациенты, опоздавшие на прием (консультацию, лечебно-диагностические процедуры и т.д.) более чем на 15 минут, получают данные медицинские услуги в другое время, по согласованию с сотрудником медицинской организации;
- 4.8 телефонные переговоры пациента с лечащим врачом организуются сотрудником медицинской организации только при наличии у врача времени, свободного от приема других пациентов.

Первичный и повторный приемы врача-специалиста.

Под первичным приёмом, в рамках настоящих Правил, понимается первичное обращение к конкретному врачу-специалисту в рамках договора между пациентом и ООО «Ардамед» и последующие обращения к этому врачу более чем через один год с момента первого обращения, независимо от причины обращения;

Под повторным приёмом, в рамках настоящих Правил, понимается повторное обращение к одному врачу-специалисту в течении 6 месяцев с момента первичного обращения.

Если, с момента первичного обращения к специалисту прошло более одного года, следующий прием того же специалиста считается первичным;

Обращение пациента к тому же врачу-специалисту, имевшее место в течение месяца в других медицинских организациях города не является основанием для оформления обращения к данному специалисту в ООО «Ардамед» как повторного.

5. Ответственность за нарушение настоящих Правил

В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил, сотрудники ООО «Ардамед» вправе делать соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинских услуг, неуважение к работникам медицинской организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка, неисполнение законных требований работников медицинской организации, причинение морального вреда работникам, причинение вреда деловой репутации ООО «Ардамед», а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.