

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ООО МЦ «ЛЮБИМЫЙ ДОКТОР»

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Постановления Правительства РФ от 11.05.2023 N 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории РФ.

Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в ООО МЦ «Любимый доктор» (далее - «Центр») при получении медицинских и дополнительных услуг с целью обеспечения условий для улучшения качества оказания медицинских услуг, услуг медицинского сервиса либо услуг, косвенно связанных с медицинскими, для обеспечения безопасности граждан при посещении ими Центра, а также сотрудников Центра.

Соблюдение настоящих Правил клиентами, пациентами и посетителями Центра является обязательным.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах ООО МЦ «Любимый доктор», на сайте <https://lovedok.ru>. При ознакомлении и согласии с настоящими Правилами пациент расписывается в договоре возмездного оказания медицинских и дополнительных услуг.

Настоящие правила включают:

1. Основные понятия.
2. Права и обязанности пациента.
3. Порядок обращения пациента в Центр.
4. Ответственность за нарушение настоящих Правил.

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, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

Медицинская помощь - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

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

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

Посетителем Центра признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Центра, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Центр не является местом работы.

Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях Центра только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).

Лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Центре.

Лечащий врач:

- организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о состоянии здоровья пациента, 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 главным врачом Центра 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.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

2.1. Пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 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, 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;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием 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.
- проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов. Все расходы, связанные с привлечением специалистов с целью проведения дополнительных консилиумов и консультаций без соответствующих показаний по инициативе пациента, оплачиваются за счет личных средств пациента.
- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.
- иные права, предусмотренные нормами действующего законодательства РФ.

2.2. Пациент обязуется:

- 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 Центре;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- 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;
- при намерении получить медицинскую помощь подписать информированное добровольное 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 Центра;
- соблюдать установленный порядок деятельности Центра и нормы поведения в общественных местах;
- посещать подразделения Центра и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы;
- не вмешиваться в действия лечащего врача и не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Центра;
- бережно относиться к имуществу Центра, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Центра;
- вести телефонные разговоры за пределами Центра.

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 Центра, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- проносить в здания и служебные помещения Центра 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 Центра без разрешения;
- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Центра;
- громко разговаривать, разговаривать по телефону, шуметь, хлопать дверями;

- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения Центра документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории Центра объявления без разрешения администрации;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Центра;
- выполнять в помещениях Центра функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Центра в иных коммерческих целях;
- находиться в кабинетах, коридорах в верхней одежде, грязной обуви;

Запрещается доступ в здание и помещения Центра лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Центра сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В ЦЕНТР

3.1. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и других состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина и других состояниях и заболеваниях) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03.

3.2. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств службы скорой медицинской помощи.

3.3. Запись на приём:

Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых услугах, их стоимости, порядке оплаты и т.д. у администратора Центра непосредственно или по телефонам (342) 259-53-03.

Прием осуществляется по предварительной записи. В случае явки пациента без записи специалисты Центра могут отказать в приеме по объективным причинам (кроме экстренных случаев).

Дату и время приёма пациент выбирает из имеющихся свободных по согласованию с администратором.

Пациент прибывает на приём к врачу за 5 минут до назначенного времени.

Если пациент не может прийти в назначенное время, он должен заранее предупредить об этом администратора.

В случае опоздания пациента более чем на половину от времени приема, врач имеет право перенести время приема или назначить прием на другой день.

В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом.

Пациентам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения прием переносится.

Центр не осуществляет прием пациентов не достигших 18 лет без сопровождения законных представителей.

3.4. Согласно Постановления Правительства РФ от 11.05.2023 N 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», с каждым пациентом заключается соответствующий договор возмездного оказания медицинских и дополнительных услуг. В отношении несовершеннолетних пациентов такой договор подписывает законный представитель.

3.5. В регистратуре Центра при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки

(регистрации), действующий контактный телефон. Медицинская карта пациента является медицинской документацией Центра и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается (за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ), а переносится в кабинет медицинским регистратором или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из помещений Центра без согласования с руководством Центра. После каждого приема пациенту выдается заверенная копия записи врача.

3.6. Прием пациента.

При входе в Центр пациент надевает бахилы.

Пациент заходит в кабинет только по приглашению персонала Центра.

Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

Во время осмотра врач устанавливает диагноз, определяет методы, объем, прогноз лечения, о чем подробно информирует пациента в доступной для него форме. Также пациент предупреждается о возможных осложнениях в процессе и после лечения. Результаты осмотра фиксируются в бланке осмотра, заверенная копия которого выдается на руки пациенту, после окончания приема.

Необходимым условием для начала лечения является информированное добровольное согласие пациента на медицинское вмешательство. При отказе пациента от медицинского вмешательства ему разъясняются возможные последствия.

В случае необходимости пациент может быть направлен в другое медучреждение для проведения специальных исследований, процедур или операций (например, рентгеновский снимок носа). В этом случае Центр выписывает соответствующее направление.

Необходимым условием для проведения лечения является точное соблюдение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача.

Для повышения качества оказания медицинской помощи и улучшения коммуникаций между врачом и пациентом с условием получения согласия от пациента может осуществляться аудиозапись амбулаторного приема.

3.7. Оплата. Сумма оплаты определена актуальным на день проведения услуги прайс-листом клиники. Оплата услуг производится в рублях, наличными или безналичным расчетом. Возможна оплата третьими лицами, страховыми компаниями.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ

4.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил, работники Центра вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством РФ.

4.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Центра, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Центра, неисполнение законных требований работников Центра, причинение морального вреда работникам Центра, причинение вреда деловой репутации Центра, а также материального ущерба его имуществу, влечет ответственность, предусмотренную действующим гражданским, административным и уголовным законодательством Российской Федерации.