

Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг

Уважаемые пациенты!

С целью повышения качества оказания медицинских услуг обращаем Ваше внимание на необходимость соблюдения следующих Правил поведения в МЦ «Семья»

Правила поведения пациентов в МЦ «Семья»

Настоящие Правила поведения пациентов в МЦ «Семья» (далее Правила) разработаны в соответствии с Конституцией РФ, Гражданским Кодексом РФ, Федеральным законом РФ от 21 ноября 2011г. № 3223-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», нормативными правовыми актами.

Данные Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей МЦ «Семья» (далее МЦ), 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 МЦ, а также работников МЦ.

Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах МЦ, на официальном сайте МЦ в сети Интернет.

Основные понятия

1. МЦ «Семья» оказывает медицинские услуги на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности лицензии № ЛО-61-01-004531 от 24 июля 2015г. , выданную Министерством здравоохранения Ростовской области бессрочно.
2. Медицинская услуга — мероприятие или комплекс мероприятий, направленных на профилактику заболеваний, их диагностику, лечение и реабилитацию, имеющих самостоятельное законченное значение и определённую стоимость.
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.
4. Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими — услуги гражданам и организациям, выполняемые МЦ в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.

5. Пациент - лицо, получающее медицинскую помощь, подвергающееся медицинскому наблюдению или лечению по поводу какого-либо заболевания, нарушения здоровья и жизнедеятельности, а так же пользующееся медицинскими услугами независимо от наличия у него заболевания.

6. Посетителем МЦ признается любое физическое лицо, временно находящееся в помещении Клиники, для которого Клиника не является местом работы.

7. Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в помещениях МЦ только в сопровождении близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих их лиц).

8. Лечащий врач - это врач, оказывающий медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в МЦ. Лечащий врач организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента, по показаниям организует консультации смежных специалистов.

Права и обязанности пациента

Пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с Федеральным законом 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;
- 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 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;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации 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);
- на уважительное отношение со стороны медицинских и иных работников МЦ;
- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования, платные медицинские услуги;

Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- посещать МЦ в соответствии с установленным графиком работы структурных подразделений;
- при посещении МЦ надевать на обувь бахилы;
- являться на приём врача, лечебно-диагностические процедуры 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.);
- предупреждать о невозможности явки на прием врача, лечебно-диагностические процедуры по уважительной причине;
- соблюдать установленный порядок в деятельности МЦ, нормы поведения в общественных местах;
- подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, обработку персональных данных;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, медицинские рекомендации, предписанные лечащим врачом, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в МЦ;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам МЦ;

- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников МЦ;
- сообщать врачу достоверную информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, предоставлять иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и строго 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 допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам МЦ;
- бережно относиться к имуществу МЦ, соблюдать чистоту и тишину в помещениях МЦ.

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 МЦ, пациентов и посетителей, запрещается:

- проносить в МЦ 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;
- находиться в служебных помещениях МЦ без разрешения администрации МЦ;
- употреблять пищу в коридорах зданий, врачебных кабинетах и других помещениях МЦ;
- курить в помещениях и на территории МЦ;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

- оставлять детей в возрасте до 14 лет без присмотра в помещениях Клиники;
- оставлять ребенка без присмотра на пеленальном столике, столе или на кушетке с отсутствующими бортиками, так как это может привести к падению и тяжелой травме;
- выносить из помещений МЦ документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинской документации, информационных стендов;
- размещать в помещениях МЦ объявления без разрешения администрации;
- производить фото, видеосъемку на территории МЦ без предварительного разрешения администрации МЦ;
- выполнять в помещениях МЦ функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях МЦ в иных коммерческих целях, не отвечающих требованиям Порядка взаимодействия с представителями фармацевтических и медицинских компаний;
- находиться в помещениях МЦ в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд медицинского транспорта на территорию МЦ;
- запрещается доступ в здания и помещения зданий МЦ лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, помимо лиц, направленных или обратившихся для проведения медицинского освидетельствования на состояние алкогольного опьянения, для получения экстренной и неотложной медицинской помощи, лицам с агрессивным поведением, представляющим опасность для окружающих.

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 МЦ 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 МЦ имеют право отказать пациенту в плановом приеме (консультации, лечебно-диагностических процедурах и т.д.) в случае опоздания пациента более чем на 30 минут и перенести оказание медицинских услуг опоздавшему пациенту на другое время;

- пациенты, опоздавшие на прием (консультацию, лечебно-диагностические процедуры и т.д.) более чем на 30 минут, получают данные медицинские услуги в другое время, по согласованию с сотрудником регистратуры МЦ;

- телефонные переговоры пациента с лечащим врачом организуются сотрудником регистратуры ЛПУ только при наличии у врача времени, свободного от приема других пациентов.

Ответственность за нарушение настоящих Правил

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

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

Главный врач МЦ «Семья»



П.Ф. Рогозин