

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор ООО «ЛЕР»


Райкова И.Н.

Правила внутреннего распорядка в ООО «ЛЕР»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка Медицинского центра (далее по тексту — Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», «О персональных данных», Постановлением Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Гражданским кодексом Российской Федерации, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, иными нормативными актами права, обязанности и правила поведения Пациента во время посещения Медицинского центра (далее, так же Организации), а также иные вопросы, возникающие между Пациентом (его представителем), Организацией и ее сотрудниками. Настоящие правила являются обязательными для персонала, пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Медицинский центр, и разработаны в целях соблюдения предусмотренных законодательством прав Пациента и создания наиболее благоприятных возможностей для оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего качества и в полном объеме.

1.2. Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых услугах, их стоимости, порядке оплаты и т.д. у медицинских регистраторов в ООО "ЛЕР" непосредственно по телефону 8(812)6797703, +7(911)1539044, а также на официальном сайте в сети Интернет: www.larus-clinic.ru

1.3. Пациент предварительно записывается на первичный осмотр и консультацию к врачу соответствующей специальности по телефону 8(812)6797703, +7(911)1539044. При записи на прием к врачу Пациент должен указать свою фамилию, имя и телефон. День и время приема Пациент выбирает по согласованию с администратором из имеющихся свободных.

2. Правила поведения пациента

2.1. Пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с Федеральным законом РФ от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ (ред. От 27.12.2019г., с изм. От 13.01.2020) «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 08.01.2020);
- на получение медицинских услуг надлежащего качества в соответствии со стандартами оказания медицинской помощи, порядками, клиническими рекомендациями по соответствующему профилю в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 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;
 - 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);
 - получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования;
 - в случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право обратиться с письменным обращением к должностным лицам Организации в часы приема;
 - иные права граждан в сфере охраны здоровья, установленные федеральным законодательством РФ.

2.2. Пациент обязан:

- соблюдать внутренний распорядок работы учреждения, тишину, чистоту и порядок;
- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- посещать Медицинский центр в соответствии с установленным графиком её работы;
- при посещении Организации надевать сменную обувь либо бахилы на обувь;
- при первичном обращении в Организацию являться на приём врача за 10-15 минут до начала приема для своевременного оформления необходимых документов (договора на оказание платных медицинских услуг, информированного согласия на медицинские услуги, согласия на обработку персональных данных и т.д.). На все последующие приемы Пациент является в клинику строго в назначенное время.
- предупреждать о невозможности явки на прием врача, опоздании медицинского регистратора по телефону.
- Опозданием на прием специалистов и диагностические исследования считается время в 10 минут и более. В случае если время опоздания превышает 10 минут, прием отменяется либо Пациенту предоставляется возможность ожидания приема в свободное ближайшее время;
- при первичном посещении Организации пациент предъявляет паспорт или любой другой документ, удостоверяющий личность. Это необходимо для заключения договора об оказании медицинских услуг, согласия на обработку персональных данных, информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и других документов, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

- В соответствии с нормами закона №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» законные представители дают информированное добровольное согласие в отношении: лица, не достигшего возраста 15 лет (16 лет для лица больного наркоманией), или лица, признанного в установленном законом порядке недееспособным, если такое лицо по своему состоянию не способно дать согласие на медицинское вмешательство;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Организации;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Организации;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Медицинского центра;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- прием пациентов до 15 лет осуществляется в присутствии родителей или других законных представителей;
- 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 вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Медицинского центра;
- бережно относиться к имуществу Организации.

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 Медицинского центра, пациентов и посетителей, **ЗАПРЕЩАЕТСЯ**:

- проносить в 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;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях Организации без разрешения администрации;
- употреблять пищу в коридорах, врачебных кабинетах и других помещениях;
- курить у центрального входа, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях ООО «ЛЕР»;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- оставлять детей в возрасте до 14 лет без присмотра в помещениях Организации;

- выносить из помещений Медицинского центра документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- размещать в помещениях Медицинского центра объявления без разрешения администрации;
- производить фото, видеосъемку на территории Организации и аудиозаписи разговоров с сотрудниками и другими пациентами без предварительного разрешения администрации Организации;
- выполнять в помещениях Медицинского центра функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Организации в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Медицинского центра в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд транспорта к входам в Медицинский центр;
- запрещается доступ в помещения Медицинского центра лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, лицам, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям.

В целях создания условий для антитеррористической защищенности в организации, безопасности персонала и пациентов, поддержания пропускного и внутриобъектового режимов, сохранности имущества учреждения в Организации ведется видеонаблюдение.

2.4. Взаимодействие пациента и лечащего врача

- 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 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;
- сотрудники регистратуры и врачи Организации имеют право отказать пациенту в плановом приеме (консультации, лечебно-диагностических процедурах и т.д.) в случае опоздания пациента более чем на 10 минут и перенести оказание медицинских услуг опоздавшему пациенту на другое время и дату;
- пациенты, опоздавшие на прием (консультацию, лечебно-диагностические процедуры и т.д.) более чем на 10 минут, получают данные медицинские услуги в другое время и день, по согласованию с сотрудником регистратуры Медицинского центра;
- телефонные переговоры пациента с лечащим врачом организуются сотрудником регистратуры Организации только при наличии у врача времени, свободного от приема других пациентов.

2.5. 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 «ЛЕР», а также последующие обращения к этому врачу более чем через один месяц с момента первого обращения, независимо от причины обращения;
- под повторным приёмом, в рамках настоящих Правил, понимается повторное обращение к одному врачу - специалисту в течение одного месяца с момента первичного обращения.
- если, с момента первичного обращения к специалисту прошло более одного месяца, следующий прием того же специалиста считается первичным;
- обращение пациента к тому же врачу — специалисту, имевшее место в течение месяца в других ЛПУ города не является основанием для оформления обращения к данному специалисту в ООО «ЛЕР» как повторного.

3. Ответственность за нарушение настоящих Правил

Пациент несет ответственность за последствия, связанные с несоблюдением 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.

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

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