

УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «Лечебно-
профилактический центр
«Семейный доктор»
Шагеев С.Н.



«23» декабря 2020 г.

ПРАВИЛА внутреннего распорядка для потребителей услуг

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее — «Правила») регламентируют в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения права, обязанности и правила поведения пациентов и иных посетителей во время нахождения в медицинской организации - Обществе с ограниченной ответственностью «Лечебно-профилактический центр «Семейный доктор» (далее - ООО «ЛПЦ «Семейный доктор», организация), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – Потребителем (его представителем) и Организацией.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 07 февраля 1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормативно-правовыми актами.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех потребителей и посетителей Организации, разработаны в целях соблюдения прав Потребителя и создания наиболее благоприятных возможностей оказания Потребителю своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Организации, а также работников Организации.

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

Посетителем является любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Организации, в том числе сопровождающее несовершеннолетних или недееспособных пациентов, для которого учреждение не является местом работы.

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

1.5. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде Организации, на официальном сайте Организации в сети «Интернет».

1.6. Потребитель может получить предварительную информацию об оказываемых услугах, их стоимости, порядке оплаты и т.д. у администратора в Организации непосредственно, по телефону или на сайте Организации: www.shageev.ru.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В ОРГАНИЗАЦИЮ

2.1. Прием Потребителей осуществляется в порядке предварительной записи. Запись осуществляется в часы работы Организации. Записаться на прием в Организацию можно по телефону, обратившись к администратору Организации (в регистратуру) или оставив заявку на прием в форме, размещенной на официальном сайте Организации.

При записи на прием Потребитель должен указать свою фамилию, имя и телефон.

2.2. Специалисты Организации работают по индивидуальному графику. Дату и время приема Пациент выбирает по согласованию с администратором Организации из имеющихся свободных.

2.3. При посещении Организации Потребитель должен:

- надеть бахилы
- обратиться к администратору с указанием цели визита.

2.4. Медицинские услуги в Организации оказываются на платной основе в соответствии с действующим на момент их предоставления прейскурантом, размещенным для всеобщего

ознакомления на информационном стенде Организации и официальном сайте Организации в сети «Интернет».

Оплата медицинских услуг осуществляется Потребителем в полном объеме в день оказания медицинской услуги.

В случае, если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на платной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, сотрудники Организации обязаны предупредить об этом Потребителя. Без согласия Потребителя Организация не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на платной основе.

2.5. При первичном посещении Организации Потребитель предъявляет паспорт или иной документ, удостоверяющий личность для оформления следующей документации: договора об оказании платных 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 Федеральным законом №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;

- несовершеннолетнего больного наркоманией при оказании ему наркологической помощи или при медицинском освидетельствовании несовершеннолетнего в целях установления состояния наркотического либо иного токсического опьянения (за исключением установленных законодательством Российской Федерации случаев приобретения несовершеннолетним полной дееспособности до достижения ими 18-го возраста).

2.6. При первичном обращении в Организацию Потребителю необходимо явиться на прием за 15 - 20 минут до начала приема для заключения договора и заполнения всей необходимой медицинской документации, предусмотренной пунктом 2.5. настоящих Правил.

На все последующие приемы Потребителю необходимо является для получения медицинской услуги строго в назначенное время. Если Потребитель не имеет возможности вовремя прийти на прием, опаздывает или планирует отменить визит в Организацию, он должен заранее сообщить об этом администратору по телефону.

Опозданием на прием специалистов и диагностические исследования считается время в 10 (десять) минут. В случае, если время опоздания превышает 10 (десять) минут, прием может быть отменен либо Потребителю предоставляется возможность ожидания приема в ближайшее свободное время.

2.7. Прием пациентов до 15 (пятнадцати) лет осуществляется в присутствии родителей или других законных представителей.

2.8. Перед началом манипуляций Потребителю необходимо своевременно сообщить врачу об имеющейся непереносимости медикаментов и лекарственных препаратов.

2.9. Организация может отказаться от лечения Потребителя в одностороннем порядке при невозможности обеспечить безопасность услуги и (или) возникновении медицинских противопоказаний для осуществления лечебно-диагностических мероприятий при условии наличия у Потребителя способности выразить свою волю, отсутствия угрозы для жизни Потребителя и неотложности медицинского вмешательства.

Организация может отказать в оказании услуг Потребителю/Посетителю в состоянии алкогольного и наркотического опьянения, при неадекватном поведении Потребителя/Посетителя. При этом может быть составлен акт о нарушении правил внутреннего распорядка.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ

3.1. Потребитель 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 Организации в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

- получение консультации врачей-специалистов, проведение по его просьбе консилиума;

- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

- сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, кроме случаев, предусмотренных законом;

- 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;

- отказ от медицинского вмешательства;

- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи;

- выбор лиц, которым в интересах Пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получение 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;

- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования (в случае, если услуги в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования предоставляются Организацией).

3.2. Потребитель/Посетитель обязан:

- соблюдать внутренний распорядок работы Организации, тишину, чистоту и порядок в помещениях Организации;

- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения Потребителя в Организации;

- уважительно относиться к другим потребителям и посетителям Организации, к медицинскому и обслуживающему персоналу, соблюдать общепринятые правила этики и поведения;

- бережно относиться к имуществу Организации;

- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;

- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении и соблюдать правила запрета распития спиртных напитков и курения на территории Организации;

- сообщать лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания, информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут повлиять на качество услуг;

- подписать информированное согласие на медицинское вмешательство, иные документы, необходимые для оказания медицинской помощи;

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

- выполнять требования, предписания и рекомендации лечащего врача;

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

- не предпринимать действий, способных нарушить права других посетителей и работников Организации;

- исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, незамедлительно сообщить об этом персоналу Организации;

- при пребывании в Организации не оставлять своих вещей без присмотра. Персонал Организации не несет ответственность за их сохранность.

3.3. Потребителям 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 Организации, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях Организации, запрещается:

- проносить в здания и служебные помещения Организации 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;

- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях Организации;

- курить на крыльце, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Организации;

- играть в азартные игры в помещениях и на территории Организации;

- громко разговаривать, шуметь;

- оставлять малолетних детей без присмотра;
 - выносить из помещения Организации документы, полученные для ознакомления;
 - изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
 - размещать в помещениях и на территории Организации объявления без разрешения администрации Организации;
 - производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Организации;
 - выполнять в помещениях Организации функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Организации в иных коммерческих целях;
 - находиться в помещениях Организации в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил).
- Запрещается доступ в здание и помещения Организации 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 Организации сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

4. ПОЛНОМОЧИЯ ЛЕЧАЩЕГО ВРАЧА

4.1. Лечащий врач:

- организует своевременное квалифицированное обследование и лечение Потребителя;
- предоставляет информацию о состоянии здоровья Потребителя;
- предоставляет Потребителю 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 Потребителя или его законного представителя 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.

4.2. Лечащий врач по согласованию с главным врачом Организации может отказаться от наблюдения за Потребителем и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни потребителя и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения Потребителем предписаний, режима лечения или настоящих Правил и иных законных требований.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ

5.1. В случае нарушения потребителями и иными посетителями настоящих Правил работники Организации вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Организации, другим потребителям и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Организации, неисполнение законных требований работников Организации, причинение морального вреда работникам Организации, причинение вреда деловой репутации Организации, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.