

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «МЦ «Семейный доктор»

А.Б. Фомичев

«11» января 2021 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ООО «МЦ «СЕМЕЙНЫЙ ДОКТОР»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг (далее – Правила) являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации» №323-ФЗ от 21.11.2011 года, «О защите прав потребителей», иными нормативными актами, определяют порядок обращения потребителя медицинских услуг в ООО «МЦ «Семейный доктор» (далее – Учреждение), его права и обязанности, правила поведения в Учреждении, распространяют свое действие на всех лиц, обращающихся за медицинской помощью.

Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также для иных лиц, обратившихся в Учреждение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом, прав пациентов, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту современной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.2. С Правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно.

1.3. Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах Учреждения, на сайте Учреждения в сети «Интернет».

2. Основные понятия

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

2.2. Медицинская услуга - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

2.3. Медицинская организация - юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, осуществляющее в качестве основного (уставного) вида деятельности медицинскую деятельность на основании

лицензии, выданной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

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

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

2.6. Здоровье - состояние физического, психического и социального благополучия человека, при котором отсутствуют заболевания, а также расстройства функций органов и систем организма.

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

3. Порядок обращения потребителя медицинских услуг

3.1. В Учреждении оказывается амбулаторная медицинская помощь.

3.2. В случае обращения пациента по экстренным показаниям, персонал учреждения направляет его для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.

3.3. В случае обращения пациента в Учреждение, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий, Учреждение передает сведения в территориальные органы МВД по месту нахождения медицинской организации.

3.4. В случае обращения в пациента в Учреждение с карантинным инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, подается экстренное извещение об инфекционном заболевании в соответствующие органы.

3.5. Предварительная запись пациента на прием к врачу Учреждения осуществляется посредством личного обращения в регистратуру, звонка в колл-центр или через сайт Учреждения в сети «Интернет».

3.6. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру Учреждения. Режим работы Учреждения: с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00, суббота с 08.00 до 18.00, воскресенье выходной.

3.7. Прием пациентов врачами Учреждения проводится согласно графика работы – по факту записи пациентов на прием. Врач вправе прервать прием для оказания неотложной медицинской помощи.

- 3.8. Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика его работы и желания пациента.
- 3.9. При входе в Учреждение пациенту рекомендуется одеть бахилы или переобуться в сменную обувь.
- 3.10. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года. За сохранность личных вещей пациента вне гардероба администрация Учреждения ответственности не несет.
- 3.11. Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях Учреждения только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).
- 3.12. При обращении пациента в регистратуре Учреждения заводится медицинская карта.
- 3.13. При обращении в Учреждение пациент предоставляет документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес фактического места жительства, контактный телефон.
- 3.14. Учреждение осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора, в соответствии с ФЗ «О персональных данных».
- 3.15. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, сотрудник колл-центра предупреждает об этом пациента при первой возможности.
- 3.16. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить Учреждение по телефону в возможно короткие сроки.
- 3.17. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

4. Права и обязанности пациента

- 4.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:
- 4.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников Учреждения и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи.
- 4.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, образовании его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи.
- 4.1.3. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям.

- 4.1.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу.
- 4.1.5. Перевод к другому лечащему врачу.
- 4.1.6. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства.
- 4.1.7. Отказ от медицинского вмешательства (отказ от медицинского вмешательства с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации и подписывается гражданином или его законным представителем, а также медицинским работником).
- 4.1.8. Обращение с жалобой к администрации Учреждения, контролирующей и/или надзирающей органы или в суд.
- 4.1.9. Сохранение работниками Учреждения в тайне информации о факте его обращении за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведениях, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами.
- 4.1.10. Получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.
- 4.2. Пациент обязан:
- 4.2.1. Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов.
- 4.2.2. Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях. Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности постановки диагноза, лечения и повлиять на прогноз выздоровления.
- 4.2.3. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача.
- 4.2.4. Не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом или ином токсическом опьянении.
- 4.2.5. Немедленно информировать врача об изменении состоянии своего здоровья в процессе диагностики и лечения.
- 4.2.6. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.

- 4.2.7. Оплатить медицинскую услугу.
- 4.2.8. Соблюдать Правила Учреждения.
- 4.2.9. Бережно относиться к имуществу Учреждения.
- 4.2.10. Не создавать ситуаций, препятствующих выполнению персоналом своих обязанностей.

5. Правила поведения пациентов и их законных представителей в Учреждении

5.1. Категорически запрещается:

- курение на крыльце, а также в любых помещениях Учреждения;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- грубить персоналу Учреждения или иным лицам, находящимся в Учреждении (при некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в оказании медицинской помощи, кроме экстренных случаев);
- нахождение сопровождающих лиц, кроме законных представителей пациента, в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Учреждения;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Учреждения;
- выносить из помещения Учреждения документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории Учреждения объявления без разрешения администрации Учреждения;
- проносить в здания и служебные помещения Учреждения 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 Учреждения без разрешения;
- потреблять пищу в коридорах и других помещениях.

5.2. В помещениях Учреждения необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны

выбрасываться в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся в холле учреждения.

5.3. Во время эпидемии ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

6. Ответственность за нарушение настоящих Правил

6.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями установленных Правил, работники Учреждения вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

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