

Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.11.2010 №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 23001-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормативными актами.

Правила определяют нормы поведения пациентов ООО "ВАШ ДОКТОР" при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими ООО "Личный доктор", а также работников ООО "ВАШ ДОКТОР".

Соблюдение настоящих Правил является обязательным. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на сайте ООО "ВАШ ДОКТОР" в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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;

медицинская помощь – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья пациентов;

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

лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в ООО "ВАШ ДОКТОР".

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

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

2. Права и обязанности пациента

2.1. Пациент имеет право на выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011 № 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, 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; отказ от 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. получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программы добровольного медицинского страхования; возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании— медицинской помощи.

2.2. Пациент обязан:

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 ООО "ВАШ ДОКТОР"
проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение,
быть выдержанным, доброжелательным;
своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
являться на лечение 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;
подписать информированное 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 ООО "ВАШ ДОКТОР",
соблюдать установленный порядок деятельности ООО "ВАШ ДОКТОР", нормы поведения в общественных местах;
посещать подразделения ООО "ВАШ ДОКТОР" и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
не вмешиваться в действия лечащего врача,
не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам ООО "ВАШ ДОКТОР";
бережно относиться к имуществу ООО "ВАШ ДОКТОР", соблюдать чистоту и тишину в помещениях ООО "ВАШ ДОКТОР".

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 ООО "ВАШ ДОКТОР", пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

проносить в здания и служебные помещения ООО "ВАШ ДОКТОР" 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 ООО "ВАШ ДОКТОР" без разрешения; употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;

курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях ООО "ВАШ ДОКТОР",

играть в азартные игры в помещениях и на территории ООО "ВАШ ДОКТОР" громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;

оставлять малолетних детей без присмотра;

выносить из помещения ООО "ВАШ ДОКТОР" документы, полученные для ознакомления;

изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

размещать в помещениях и на территории ООО "ВАШ ДОКТОР" объявления без разрешения администрации ООО "ВАШ ДОКТОР",

производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации ООО "ВАШ ДОКТОР",

выполнять в помещениях ООО "ВАШ ДОКТОР", функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях ООО "ВАШ ДОКТОР" в иных коммерческих целях;

находиться в помещениях ООО "ВАШ ДОКТОР" в верхней одежде, грязной обуви; преграждать проезд служебного транспорта к зданию ООО "ВАШ ДОКТОР".

3. Лечащий врач

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 ООО "ВАШ ДОКТОР", 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.

4. Ответственность за нарушение настоящих Правил

В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники ООО "ВАШ ДОКТОР", вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

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