

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ И ПАЦИЕНТОВ ООО «ПРО-МЕДИЦИНА»

1. Общее положение

1.1. Настоящие Правила разработаны на основании Конституции Российской Федерации, Гражданского кодекса Российской Федерации, Закона РФ от 21.11.2011 г. N2 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации», Закона РФ от 07.02.1992 г. N2 23001 «О защите прав потребителей», Закона РФ от 27.07.2006 г. N2 152-ФЗ «О персональных данных» и иных нормативных актов Российской Федерации, регламентирующих предоставление медицинских услуг.

1.2. Настоящие Правила являются организационно-правовым документом, регламентирующим, поведение посетителей, пациентов во время их нахождения в подразделениях ООО «ПРО-МЕДИЦИНА» (далее по тексту Медицинский центр), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений пациентом (его представителем) и Медицинским центром. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов (лиц, сопровождающих пациента), а также иных лиц, обратившихся в Медицинский центр или его структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

2. Порядок и условия предоставления услуг

2.1. Медицинские услуги оказываются на основании регламентирующих документов при условиях:

- наличия лицензии на соответствующий вид медицинской деятельности;
- сертификатов на медицинскую деятельность;
- добровольного желания гражданина получить конкретную услугу;
- предъявлении Пациентом полиса обязательного медицинского страхования (в случаях оказания медицинских услуг в рамках ОМС);
- заключения договора на оказание платных медицинских услуг и их оплаты (при оказании медицинских услуг).

2.2. При оказании медицинских услуг Пациенты обеспечиваются бесплатной, доступной и достоверной информацией в регистратуре от работников регистратуры, на приеме у специалиста: о режиме работы, перечне услуг с указанием их стоимости (в случае оказания услуг на платной основе), об условиях предоставления и получения этих услуг, квалификации и сертификации специалистов.

3. Права и обязанности пациентов

3.1. Права пациента

- При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- выбор врача с учетом его согласия и расписания приемов;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

- получение консультаций врачей-специалистов;

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

- защиту сведений, составляющих врачебную тайну, т.е. информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

- отказ от медицинского вмешательства;

- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;

- допуск к нему священнослужителя;

- право на получение информации в доступной для него форме, в том числе размещенной в информационно-телекоммуникационной сети “Интернет” о Медицинском центре, осуществляемой ею медицинской деятельности и о врачах (уровне их образования и квалификации) и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

- получить в доступной для него форме имеющуюся в Медицинском центре полную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, применяемых методах диагностики и лечения, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи;

- на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

- непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;

- на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов;

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;

- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

- обращение в установленном в Медицинском центре порядке с жалобой к должностным лицам структурного подразделения Медицинского центра, а также к руководству Медицинского центра, должностным лицам государственных органов или в суд.

3.2. Обязанности пациента

При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент ОБЯЗАН:

- оплатить Медицинскому центру стоимость медицинских услуг, рассчитанных по действующему на момент оказания услуг прейскуранту Медицинского центра, по факту обращения или предъявить полис ОМС для оказания медицинских услуг в рамках территориальной программы или для оказания услуг по программе добровольного медицинского страхования;
- заблаговременно (до начала приема) сообщить врачу/регистратору о намерении получить медицинские услуги в рамках программы ТИС;
- соблюдать Правила внутреннего распорядка Медицинского центра;
- удостоверить личной подписью согласие на обработку персональных данных и на выполнение медицинского вмешательства;
- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- выполнять медицинские требования и предписания лечащего врача;
- соблюдать рекомендуемую врачом диету;
- являться на прием к врачу или на процедуру по предварительной записи;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенический режим, в т.ч. обувать бахилы и оставлять верхнюю одежду в гардеробе;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями в санузлах;
- бережно относиться к имуществу Медицинского центра и других пациентов;
- уважительно относиться к медицинским работникам Медицинского центра и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к пациентам Медицинского центра;
- соблюдать общественный порядок;
- не допускать нарушение общественного порядка, выражающее явное неуважение к персоналу Медицинского центра и/или к другим пациентам, сопровождающееся нецензурной бранью в общественном месте, а равно уничтожением или повреждением имущества Медицинского центра; соблюдать правила пожарной безопасности.

3.3. Пациенту запрещается:

На территории и в помещениях Медицинского центра:

- распивать спиртные напитки;
- употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества.
- производить фото- видео- съемку в помещениях Медицинского центра

В помещениях Медицинского центра:

- находиться в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);

- появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;

- проводить в кабинет врача без предварительного согласования с лечащим врачом ООО «ПРО-МЕДИЦИНА» третьих лиц.

4. Ответственные лица за оказание медицинских услуг

4.1. В соответствии с законодательством Российской Федерации ООО «ПРО-МЕДИЦИНА» ответственность перед Пациентом за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора (при оказании платных медицинских услуг), несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории России, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни граждан.

4.2. ООО «ПРО-МЕДИЦИНА» освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору (при оказании платных медицинских услуг), если неисполнение или ненадлежащее исполнение им своих обязательств произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы, несоблюдения Пациентом указаний рекомендаций) представителя (ей) ООО «ПРО-МЕДИЦИНА» (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения. ООО «ПРО-МЕДИЦИНА» освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение Договора на оказание платных медицинских услуг, причиной которого стало нарушение Пациентом его условий, в случаях осложнений и побочных эффектов, связанных с биологическими особенностями организма потребителя (заказчика), а так же в случае, если Пациент не проинформировал ООО «ПРО-МЕДИЦИНА» о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, а также по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации.

5. Тарифы на платные услуги

5.1. Цены на платные услуги рассчитываются и устанавливаются ООО «ПРО-МЕДИЦИНА» и утверждаются генеральным директором.

6. Порядок выдачи медицинской документации

6.1. Медицинская документация выдается только лично Пациенту или его законному представителю, при предъявлении документа, удостоверяющего его личность и статус, либо его Доверенному лицу при предъявлении удостоверяющих его полномочия документов.

6.2. Рекомендации по лечению, направления на инструментальные и лабораторные исследования, лекарственные назначения и прочей документация, относящаяся непосредственно к процессу лечения, выдается лечащим врачом во время приема.

6.3. Отправка любой медицинской информации на электронную почту не производится ввиду недостаточной степени защищенности данного канала связи.

6.4. Выписки из амбулаторных карт, справки для предъявления в государственные органы и прочие медицинские документы, требующие определенного времени для их подготовки, оформляются и выдаются по факту поступления письменного заявления Пациента. Для подачи заявления о выдаче подобных документов необходимо обратиться в регистратуру:

6.5. При необходимости заверения медицинской документации печатями организации следует обратиться в регистратуру Медицинского центра.

7. Разрешение споров

7.1. В случаях обнаружения нарушений в оказании медицинских услуг, виновные лица несут дисциплинарную и финансовую ответственность.

7.2. Претензии и споры, возникшие между потребителями платных медицинских услуг и учреждением, разрешаются по согласованию сторон или в судебном порядке в соответствии с Законодательством РФ.

7.4. Жалобы, отзывы и иные обращения Пациентов могут поступать в ООО «ПРО-МЕДИЦИНА» в письменной форме посредством внесения записей в книгу жалоб и предложений, путем подачи письменной жалобы на имя генерального директора ООО «ПРО-МЕДИЦИНА», почтовым/курьерским отправлением на юридический адрес ООО «ПРО-МЕДИЦИНА», на адрес электронной почты _____.

7.3. При обращении посредством внесения записей в книгу жалоб и предложений заявитель соглашается с тем, что его обращение будет доступно всем лицам, обладающим правами на ознакомление с содержанием книги жалоб и предложений.

7.4. При написании любого обращения, содержащее какое — либо требование заявитель обязан указать свою фамилию имя отчество, также контактный телефон или адрес электронной почты, адрес место проживания для направления официального ответа.

7.5. Анонимные обращения ООО «ПРО-МЕДИЦИНА» не рассматриваются.

7.6. В случае поступления обращения в письменной форме ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении, при отсутствии указанного адреса — на почтовый адрес, указанный в Договоре, заключенным с Пациентом.

7.7. В случае поступления обращения по электронной почте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении или тот, с которого оно поступило, за исключением обращений, касающихся информации, относящейся к врачебной тайне.

8. Заключительные положения

8.1. Настоящее Соглашение регулируется и толкуется в соответствии с законодательством Российской Федерации. Вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, подлежат разрешению в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.2. ООО «ПРО-МЕДИЦИНА» имеет право вносить изменение в данные Правила, размещая актуальную версию в подразделениях ООО «ПРО-МЕДИЦИНА» и на сайте <https://promedici.ru>.