

УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «Изида»
Рыжова И.А.

« _ » _____ 2019 г.

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

В ООО «ИЗИДА»

Раздел 1. Общие положения

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом РФ «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Уставом медицинской организации (далее – МО), иными нормативно-правовыми актами.

2. Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов в МО при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, обеспечения безопасности граждан при посещении ими МО, а также работников МО. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

3. Определение терминов

3.1. Медицинская организация - ООО «Изида» - 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 о лицензировании отдельных видов деятельности.

3.2. Лечащий врач - специалист, который имеет соответствующее специальное образование и отвечает единым квалификационным требованиям, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения.

3.3. Медицинский работник - физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в медицинской организации и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности.

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

3.5. Договор о предоставлении медицинских услуг - документ, определяющий отношения между МО и пациентом относительно предоставления медицинских услуг.

4. При предоставлении медицинских услуг МО руководствуется требованиями, предъявляемыми к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации.

Раздел 2. Оформление отношений с пациентами

2.1. При первом посещении клиники необходимо предъявить паспорт (при его отсутствии – другой документ удостоверяющий личность). Это необходимо для заключения договорных отношений в соответствии с требованиями Российского законодательства, а также подтверждения правомерности этих отношений.

2.2. С каждым пациентом/законным представителем МО заключает договор об оказании медицинских услуг. На пациентов, обратившихся на консультацию, оформляется медицинская карта амбулаторного больного.

2.3. В соответствии с требованиями статьи 20 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является Информированное добровольное согласие пациента. Информированное добровольное согласие на обследование необходимо подписать перед началом осмотра врача.

Раздел 3. Предоставление медицинских услуг

3.1. Прием пациентов в МО осуществляется по предварительной записи по телефону или при обращении в регистратуру. При наличии свободного времени у врача возможен прием без предварительной записи.

3.2. Лечащий врач выбирается пациентом/законным представителем в соответствии с графиком работы МО, временем обращения пациента и нагрузкой на врачей МО. Пациент, в любом случае, имеет право свободного выбора лечащего врача и смены лечащего врача на протяжении предоставления медицинских услуг.

3.3. Лечащий врач может быть заменен другим врачом по решению руководителя МО:

- по желанию пациента с учетом графика работы и нагрузки выбранного пациентом врача;
- в период временной нетрудоспособности лечащего врача;
- на протяжении нахождения лечащего врача в отпуске или командировке;
- в случае увольнения лечащего врача.

3.4. Предварительное уведомление: накануне дня приема регистратура осуществляет предварительное уведомление пациентов о приеме с целью оптимизации записи на прием и в случае изменения в расписании работы врачей. МО не несет ответственности за отсутствие возможности уведомить пациента об изменениях в приеме из-за: неверно указанного телефона, выключенного телефона, а также в случае, если пациент не отвечает на звонки.

3.5. При первичном обращении необходимо прийти в МО за 10 минут до начала приёма. В течение этого времени необходимо ознакомиться с условиями Договора и другими документами клиники.

3.6. Первое посещение лечащего врача ребенком производится только в сопровождении законного представителя. Для оформления договора родитель предоставляет свой паспорт и свидетельство о рождении ребенка. Иное лицо, сопровождающее ребенка, должно иметь доверенность на представление интересов ребенка, выданную одним из родителей. В случае отсутствия паспорта, свидетельства о рождении ребенка или доверенности от одного из родителей (одного из перечисленных документов), договор об оказании медицинских услуг не заключается и услуги не оказываются.

3.7. Своевременное начало приёма позволит врачу провести медицинское обследование и лечение качественно, в заранее запланированный промежуток времени. Поэтому очень важно приходить на очередной приём к врачу не позднее назначенного времени. Помните: медицинские технологии имеют регламентированное время их выполнения в соответствии с требованиями медицинских стандартов и протоколов лечения. Мы заинтересованы в оказании каждому нашему пациенту услуг надлежащего качества. Поэтому при опоздании

на прием более чем на 10 минут, если опоздание не позволит провести качественное лечение (обследование) в оставшееся забронированное время приёма, либо не позволит начать прием следующего пациента вовремя, врач вправе изменить запланированный объем работы, разделить объем работы на несколько посещений или отменить приём.

3.8. Многократное опоздание более чем на 15 минут или неявка на лечебный прием, без уведомления не позднее, чем за 12 часов до начала, неявка на профилактический или контрольный осмотр без уважительной причины, невыполнение рекомендаций лечащего врача, могут стать основанием для одностороннего расторжения Договора, в связи с тем, что по объективным причинам МО не сможет обеспечить медицинскую услугу надлежащего качества.

3.9. Пациент/законный представитель имеет право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения, за исключением случаев, предусмотренных статьей 34 Основ законодательства РФ об охране здоровья граждан.

При отказе от медицинского вмешательства гражданину или его законному представителю в доступной для него форме должны быть разъяснены возможные последствия. Отказ от медицинского вмешательства с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации и подписывается пациентом либо его законным представителем, а также медицинским работником.

3.10. Виды и стоимость услуг, оказываемых МО, определяются Прейскурантом, утвержденным директором. Действующий прейскурант находится у администратора МО.

3.11. Оплата медицинских услуг производится в полном объеме в день оказания услуги.

Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанными, доброжелательными;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников клиники;
- соблюдать установленный порядок деятельности клиники и нормы поведения в общественных местах;
- при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- не вмешиваться в действия лечащего врача во время приёма, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- контролировать поведение ребенка во время ожидания приема врача;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам МО;
- бережно относиться к имуществу МО, соблюдать чистоту и тишину в помещениях;
- соблюдать правила пожарной безопасности.

Запрещается:

- иметь при себе предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- находиться в служебных помещениях без разрешения сотрудников МО;
- нахождение детей младшего возраста без сопровождения взрослого;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- применять нецензурную лексику;
- выносить из помещения МО имущество клиники и документы, полученные для ознакомления без разрешения сотрудников клиники;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в клинике объявления без разрешения администрации МО;
- производить фото- и видеосъёмку без предварительного разрешения администрации МО;
- выполнять в МО функции торговых агентов, представителей;
- находиться в помещениях МО в верхней одежде, грязной обуви;
- приходить на приём к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- запрещается вход в МО на роликах, с велосипедами, с животными;

Раздел 4. Ответственность за нарушение настоящих Правил.

В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих правил, сотрудники МО имеют право делать соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания качественной медицинской помощи, неуважение к сотрудникам клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка, неисполнение законных требований сотрудников клиники, причинение морального вреда, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба клинике, влечёт ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.