



«Утверждаю»
Генеральный директор
ООО «Доктор-Эм»
А.В.Богомолов
25 октября 2023г.

Правила внутреннего распорядка в ООО «Доктор Эм» (правила поведения Пациентов)

Настоящие Правила внутреннего распорядка в ООО «Доктор Эм» (правила поведения Пациентов) (далее-Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья Граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства от 11.05.2023г. № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесенный изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012г. № 1006».

Правила определяют нормы поведения Пациентов и иных посетителей, в том числе представителей Пациентов, в ООО «Доктор Эм» (далее – Клиника) 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, а также в целях обеспечения безопасности граждан при посещении ими Клиники, а также его работников.

СОБЛЮДЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ ЯВЛЯЕТСЯ ОБЯЗАТЕЛЬНЫМ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ (ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ПАЦИЕНТОВ) И ИНЫХ ПОСЕТИТЕЛЕЙ.

В определенных случаях Пациенту может быть отказано в оказании медицинской услуги, если состояние Пациента не угрожает его жизни.

1. Общие положения

1.1. Для реализации настоящих Правил применяются следующие термины:

медицинская помощь – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг;

медицинская услуга – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение;

медицинское вмешательство – выполняемые медицинским работником по отношению к Пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность, виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций;

профилактика – комплекс мероприятий, направленных на сохранение и укрепление здоровья и включающих в себя формирование здорового образа жизни, предупреждение возникновения и (или) распространения заболеваний, их раннее выявление, выявление причин и условий их возникновения и развития, а также направленных на устранение вредного воздействия, на здоровье человека факторов среды его обитания;

диагностика – комплекс медицинских вмешательств, направленных на распознавание состояний или установление факта наличия либо отсутствия заболеваний, осуществляемых посредством сбора и анализа жалоб Пациента, данных его анамнеза и осмотра, проведения лабораторных, инструментальных, рентгенологических и иных исследований в целях определения диагноза, выбора мероприятий по лечению Пациента и (или) контролю этих мероприятий;

лечение - комплекс медицинских вмешательств, выполняемых по назначению медицинского работника, целью которых является устранение или облегчение проявлений заболевания либо состояний Пациента, восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни;

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

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

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

1.2. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача гражданином или его законным представителем информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство. Информированное добровольное согласие дается на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

1.3. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство (отказ от медицинского вмешательства) в отношении несовершеннолетних лиц до 15 лет, а также несовершеннолетних больных наркоманией до 16 лет, дает один из родителей или иной законный представитель.

1.4. Несовершеннолетние в возрасте старше 15 лет или больные наркоманией несовершеннолетние в возрасте старше 16 лет имеют право на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от него, в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

1.5. В соответствии с Российским законодательством, законными представителями несовершеннолетних являются: родители, усыновители, опекуны, попечители несовершеннолетнего, а также органы опеки и попечительства, организации, в которых под надзором находятся недееспособные граждане.

2. Общие правила поведения Пациента

Пациент обязуется:

2.1. Посещать подразделения Клиники и медицинские кабинеты, в соответствии с установленным графиком их работы;

2.2. Соблюдать требования пожарной безопасности. В случае возникновения пожара или его признаков (дыма, запаха горения, тления и т.п.) немедленно сообщить об этом дежурному медицинскому сотруднику/лечащему врачу/администратору и покинуть помещение;

2.3. Бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в его помещениях;

2.4. Соблюдать действующий в Клинике санитарно-противоэпидемиологический режим. В период прохождения лечения или проведения диагностических процедур, использованные спиртовые шарики, медицинскую вату, марлевые салфетки и иной индивидуальный расходный материал, утилизировать в специально отведенные для этого емкости;

2.5. При выходе из Клиники снять бахилы и утилизировать в специально отведенный для этого контейнер;

2.6. Отключать мобильные телефоны (или перевести на беззвучный режим) во время его приема лечащим врачом, лечения, проведения иных медицинских манипуляций;

2.7. Проявлять в общении с медицинскими работниками и иным персоналом Клиники такт, уважение, доброжелательность; не позволять себе кричать, ругаться нецензурной бранью;

2.8. Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим Пациентам, соблюдать очередность;

2.9. Не предпринимать действий, способных нарушить права других Пациентов и работников Клиники;

2.10. Соблюдать установленный порядок деятельности Клиники и нормы поведения в общественных местах.

3. Правила поведения Пациента в регистратуре Клиники

При обращении в Клинику оформление медицинской карты **обязательно**.

До начала оказания медицинских услуг в двустороннем порядке оформляется и подписывается договор оказания медицинских услуг.

Пациент обязуется:

3.1. Соблюдать настоящие правила;

3.2. При обращении в регистратуру предъявить оригинал документа, удостоверяющего личность (паспорт); при наличии, полис добровольного медицинского страхования.

Для представителя Пациента, в том числе законного: документ, удостоверяющий личность, и документ, подтверждающий полномочия представителя:

- для родителей (усыновителей) – копию свидетельства о рождении ребенка или документа, который подтверждает родство заявителя (или законность представления прав ребенка);
- для опекунов и попечителей – решение органа опеки и попечительства о назначении опеки или попечительства над представляемым лицом;
- для представителей организаций, осуществляющих надзор за помещенными в них недееспособными или не полностью дееспособными гражданами – документы, удостоверяющие полномочия представителей организации в отношении представляемых лиц;
- для представителей по доверенности – надлежащим образом заверенная доверенность.

3.3. Ознакомиться с правилами поведения Пациента в Клинике;

3.4. Не менее чем за 15 (пятнадцать) минут до назначенного времени приема лечащим врачом обратиться в регистратуру для оформления необходимой документации;

3.5. Заблаговременно предупредить работника регистратуры по телефону или через сайт Клиники о возможном опоздании, в случае неявки на прием необходимо за 24 часа до назначенного времени приема сообщить об этом по телефону администраторам Клиники;

3.6. В случае опоздания Пациента в назначенное время на прием к врачу более чем на 15 минут, лечащий врач вправе осуществлять прием следующих Пациентов. В этом случае прием Пациента будет произведен в этот день только при наличии у врача такой возможности и в то время, которое он сможет выделить для этого.

4. Правила поведения Пациента на приеме лечащего врача (с лечащим врачом)

Пациент заходит в кабинет **только по приглашению медицинского персонала**. Количество сопровождающих лиц не должно превышать одного человека.

Пациент обязуется:

4.1. После разъяснения врача подписать информированное добровольное согласие на проведение медицинского вмешательства или отказаться от медицинского вмешательства. В случае отказа Пациенту обязательно разъясняют возможные последствия, что фиксируется в амбулаторной карте. Свой отказ Пациент должен подтвердить личной подписью;

4.2. Находясь на лечении, соблюдать режим лечения;

4.3. Приходить на очередной прием (осмотр), в установленный врачом срок, указанный в медицинской карте;

4.4. При назначении повторного приема посещать лечащего врача по предварительной записи в отведенное для этого время;

4.5. Предоставлять полную информацию о состоянии своего здоровья на день своего обращения за медицинской помощью, а также обо всех изменениях состояния своего здоровья в процессе лечения: о перенесенных и имеющихся заболеваниях, операциях, травмах; о проведенных ранее обследованиях и лечениях; об аллергических реакциях, индивидуальных реакциях на лекарственные препараты; о фактах переливания крови и ее компонентов; сообщить точную

информацию об особенностях своего организма, о наличии сопутствующих хронических и перенесенных заболеваниях, а также аллергических реакциях на пищевые продукты; об иных обстоятельствах, которые могут сказаться на качестве оказываемых услуг;

4.6. Ознакомиться с рекомендованным планом лечения (рекомендациями медицинского работника) и своевременно и неукоснительно соблюдать его;

4.7. Немедленно извещать лечащего врача обо всех изменениях состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения, в приеме медикаментов при каждом посещении врача. При появлении боли, дискомфорта и других жалоб в периоды между этапами лечения, немедленно извещать лечащего врача или дежурного администратора, либо посетить Клинику для решения вопроса об оказании медицинской помощи;

4.8. Строго выполнять все предписания и рекомендации лечащего врача и медицинского персонала;

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

4.10. Сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

5. В Клинике ЗАПРЕЩАЕТСЯ

5.1. Доступ в здание и помещения Клиники лицам в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Клиники сотрудниками Клиники и (или) правоохранительных органов.

5.2. Проносить в здания и служебные помещения Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих.

5.3. Приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства.

5.4. Применять открытый огонь в помещениях и на территории Клиники.

5.5. Курение в здании, а также на территории Клиники, согласно Федеральному закону № 15-ФЗ от 23.02.2013г. «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;

5.6. Иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т. п., а также детские коляски и велосипеды).

5.7. Находиться в служебных помещениях (медицинских кабинетах) Клиники без разрешения. Трогать (касаться) медицинское оборудование, находящееся в Клинике, без разрешения лечащего врача.

5.8. Употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях Клиники.

5.9. Посещать Клинику с домашними животными.

5.10. Громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми.

5.11. Находиться в помещениях Клиники, в том числе в медицинских кабинетах в верхней одежде, грязной обуви.

5.12. Самовольно производить подзарядку мобильных устройств и иных электронных устройств в помещениях Клиники. Подзарядка мобильных устройств и иных электронных устройств может производиться в специально отведенных местах.

5.13. Играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники.

5.14. Оставлять малолетних детей без присмотра на всей территории Клиники.

5.15. Выносить из помещения Клиники без официального разрешения какие-либо документы, полученные для ознакомления, в том числе медицинскую карту Пациента; изымать какие-либо документы со стендов и из информационных папок; изымать результаты обследования из медицинской карты.

5.16. Оставлять в помещениях Клиники медицинскую документацию, содержащую врачебную тайну Пациента, в том числе документы об оплате медицинских услуг. За разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, произошедших по вине Пациента (например, случаи, когда медицинская документация остается на сидениях перед кабинетом врача), **Клиника ответственности не несет.**

5.17. Размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации Клиники.

5.18. Производить фото- и видеосъемку, аудиозапись без предварительного разрешения администрации Клиники, пользоваться диктофоном или иными записывающими устройствами.

5.19. Выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях.

5.20. Препраждать проезд служебного транспорта к зданию Клиники.

5.21. Пациенты и иные посетители Клиники не вправе оскорблять медицинских работников и иной персонал Клиники, а также других пациентов и посетителей. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме, является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях. При этом Клиника (её персонал) вправе осуществлять (производить) фотосъёмку, звуко- и видеозапись лиц, находящихся в Клинике и на ее территории и использовать полученные материалы в качестве доказательств. Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители Клиники считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото-, звуко- и видеозаписи.

6. Ответственность Пациента за нарушение настоящих Правил

6.1. В случае нарушения Пациентами и иными посетителями настоящих Правил, сотрудники Клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством РФ, в том числе отказать в приеме в случаях, установленных Положением о порядке и условиях оказания стоматологических услуг.

6.2. При необходимости таким Пациентам медицинская помощь будет оказываться в объеме экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений Клиники сотрудниками Клиники и/или правоохранительных органов.

6.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим Пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях и на территории Клиники, неисполнение законных требований сотрудников Клиники, причинение морального и физического вреда работникам Клиники, причинение вреда деловой репутации Клиники, а также материального ущерба его имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

6.4. Клиника оставляет за собой право отказать от исполнения договора оказания медицинских услуг, если это было обусловлено нарушением Пациентом настоящих правил, а также привлечь виновное лицо к ответственности, установленной законодательством Российской Федерации.