

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор ООО «АВК-Мед»



Ачкасова И.М.

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

1. Общие положения

Правила поведения в медицинской организации (далее Правила) определяют нормы поведения пациентов (их представителей) и иных посетителей в медицинских отделениях ООО «АВК-Мед» (далее МО), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и МО.

Данные Правила обязательны для исполнения для всех пациентов (их представителей), получающих услуги в МО, а также иных посетителей МО в целях обеспечения условий для более качественного и комфортного получения медицинских услуг, обеспечения безопасности посетителей п работников МО.

Главными принципами работы МО являются индивидуальный подход и уважение к каждому обратившемуся, забота и внимание при оказании медицинской услуги.

Настоящие Правила разработаны в соответствии с:

- Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу Постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006";
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 02.04.2020 N 417 "Об утверждении Правил поведения, обязательных для исполнения гражданами и организациями, при введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации;
- иными нормативными правовыми актами в области здравоохранения.

2. Порядок приема пациентов

2.1. Прием пациентов осуществляется в порядке «живой» очереди. Вне очереди обслуживаются:

- дети в возрасте до 3-х лет
- беременные женщины
- дети-инвалиды
- инвалиды I, II групп
- пациенты с сахарным диабетом
- пациенты, сдающие анализы в режиме «срочно»
- пациенты, обратившиеся за результатом проведенного исследования

2.2. При приеме пациентов оформляются следующие документы:

- Договор на оказание платных медицинских услуг - один раз в календарный год
- Информированное согласие на медицинское вмешательство - при каждом обращении
- Бланк приема клиента - при каждом обращении

2.3. Для оформления заказов конфиденциально пациенту (законному представителю пациента) для идентификации личности необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность:

- паспорт гражданина РФ
- паспорт иностранного государства
- для лиц, не достигших возраста 14 лет, - свидетельство о рождении, паспорт законного представителя
- временное удостоверение личности - в случае отсутствия паспорта (утеря, переоформление)
- военный билет, удостоверение личности военнослужащего - для военнослужащих
- справка о судимости - для недавно освободившихся граждан
- удостоверение беженца - для беженцев
- вид на жительство, разрешение на временное проживание - для иностранных граждан
- свидетельство о рождении и паспорт представителя - для детей до 14 лет.

При осуществлении анонимного приема предъявления документа, удостоверяющего личность, не требуется.

2.4. Для получения результатов исследования в МО на руки пациенту (представителю пациента) необходимо предъявить бланк заказа, полученного при сдаче анализов, и/или документ, удостоверяющий личность.

Выдача результатов исследования возможна любому доверенному лицу, указанному пациентом (представителем пациента) на этапе оформления заказа, при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

2.5. Прием детей в МО осуществляется в возрасте старше месяца. Обслуживание несовершеннолетних детей в возрасте до 15 лет производится строго в присутствии их законных представителей.

2.6. Клиентам с детскими колясками разрешено находиться в зоне рецепции. В исключительных случаях допускается заезд детской коляски в процедурный кабинет с надетыми на колеса защитными чехлами/бахилами.

2.7. Клиентам на инвалидных креслах разрешается доступ во все помещения, за исключением служебных.

3. Права и обязанности пациента (представителя пациента)

3.1 Права пациента (представителя пациента).

Пациент (представитель пациента) имеет право на:

- 3.1.1. Вежливое и уважительное отношение со стороны сотрудников МО
- 3.1.2. Получение платных медицинских услуг в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 3.1.3. Предоставление платных медицинских услуг за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств. в том числе договоров добровольного медицинского страхования; 3. 1.5. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- 3.1.4. Обоснованный отказ от получения медицинской услуги и возврат оплаченной ранее суммы с возмещением затрат МО, связанных с подготовкой оказания услуги;
- 3.1.5. Выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о результатах его здоровья
- 3.1.6. Предоставление в доступной форме полной информации о цели, характере и особенности выполняемых медицинских процедур, их возможных последствиях
- 3.1.7. Получение полной информации о МО и предоставляемых им медицинских услугах, ознакомление с документами, подтверждающими специальную правоспособность МО;
- 3.1.8. Получение информации о фамилии, имени, должности сотрудников МО, оказывающих медицинскую услугу;
- 3.1.9. Защиту персональных данных и сведений, составляющих врачебную тайну;

- 3.1.10. Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской услуги в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- 3.1.11. Иные права, предусмотренными законодательством РФ.

3.2. Обязанности пациента (представителя пациента).

Пациент (представитель пациента) обязан:

- 3.2.1. Соблюдать санитарно-эпидемиологический режим МО:
 - при входе в диагностическую манипуляционную на обувь надевать бахилы
 - при наличии простудных заболеваний и в период эпидемий респираторно-вирусных заболеваний надевать маску;
 - оставлять верхнюю одежду в гардеробе/шкафу для верхней одежды;
- 3.2.2. Бережно относиться к имуществу МО, соблюдать чистоту в помещениях;
- 3.2.3. Соблюдать требования пожарной безопасности;
- 3.2.4. Соблюдать требования федерального закона о запрете курения;
- 3.2.5. Соблюдать порядок в местах общественного пользования;
- 3.2.6. Проявлять уважение в общении с сотрудниками МО;
- 3.2.7. Проявлять вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать тишину и очередность, пропускать лиц, имеющих право на предоставление услуг вне очереди, в соответствии с внутренними правилами МО;
- 3.2.8. Незамедлительно информировать сотрудников МО при обнаружении источников пожара и прочих источников, угрожающих общественной безопасности;
- 3.2.9. Сообщать достоверные, необходимые для качественного оказания медицинской услуги, сведения сотруднику МО, предоставляющему медицинскую услугу, о своем самочувствии, заболеваниях, проводимом лечении и другую необходимую информацию, касающуюся своего здоровья;
- 3.2.10. Соблюдать указания (рекомендации) сотрудник—а МО, предоставляющего медицинскую услугу;
- 3.2.11. Соблюдать требования по подготовке к исследованию. При невыполнении рекомендованной подготовки пациенту может быть отказано в проведении исследования, так как в этом случае велика вероятность получения искаженного результата исследования;
- 3.2.12. Заходить в диагностические манипуляционные по приглашению медицинского персонала;
- 3.2.13. Если медицинская услуга оказывается маленькому ребенку, его представитель обязан:
 - присутствовать в диагностических манипуляционных при проведении медицинских вмешательств
 - оказывать помощь сотруднику МО при необходимости фиксации ребенка
 - не вмешиваться в процесс выполнения процедуры
- 3.2.14. Соблюдать режим работы МО, посещать МО в соответствии с утвержденным графиком работы МО.

4. Пациенту (представителю пациента) запрещается:

- 4.1. Громко разговаривать, шуметь;
- 4.2. Оставлять без присмотра детей в возрасте до 7 лет;
- 4.3. Находиться в диагностических манипуляционных в верхней одежде, грязной обуви;
- 4.4. Проходить в здание и помещения МО в состоянии алкогольного или наркотического опьянения; с агрессивным поведением; имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям;
- 4.5. Курить на территории МО;
- 4.6. Посещать МО с домашними животными;
- 4.7. Размещать на территории МО, на входной группе МО объявления и печатную продукцию без разрешения администрации МО;
- 4.8. Проносить в помещения МО огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и

- средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- 4.9. Находиться в служебных помещениях МО без разрешения сотрудников МС);
 - 4.10. Выносить из помещения МО документы, полученные для ознакомления, информацию со стендов;
 - 4.11. Производить фото - и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
 - 4.12. Пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения медицинских манипуляций;
 - 4.13. Выполнять в помещениях МО функции торговых агентов и находиться в помещениях МО в иных коммерческих целях.

5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

- 5.1. Пациент (законный представитель) имеет право обратиться в отдел качества МО, если, по его мнению, были нарушены его права. Обращение может быть изложено в устной форме, в виде письменного обращения, отправленного почтой, в т.ч. электронной почтой на адрес: info@gemohelp.ru, а также посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и в виде электронного сообщения на официальном сайте gemohelp.ru
- 5.2. Рассмотрение обращений граждан проводится в установленные законом Российской Федерации сроки.

6. Заключительные положения

- 6.1. Пациенты (представители пациентов) и иные посетители, нарушившие данные Правила поведения, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 6.2. В случаях грубых нарушений пациентами (представителями пациентов) и иными посетителями настоящих Правил, выражающихся в: создании угрозы жизни и здоровью сотрудникам и пациентам МО, пребывании в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения: создании угрозы и (или) сознательной порчи имущества и оборудования МО; агрессивном поведении в отношении сотрудников МО, пациентов или посетителей МО, использовании ненормативной лексики, грубом нарушении правил (этики) поведения в общественных местах сотрудники МО вправе отказать такому нарушителю в получении медицинской услуги, а также применить меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством, в том числе, вызвать сотрудников полиции.
- 6.3. При размещении настоящих Правил на информационных стендах пациенты (представители пациентов) и иные посетители МО считаются ознакомленными с настоящими Правилами.
- 6.4. Настоящие Правила действуют до их отмены или вступления в силу новых Правил.
- 6.5. Вопросы, не урегулированные в настоящих правилах, разрешаются в соответствии с действующим законодательством РФ.