

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
Общества с ограниченной ответственностью «Веста»

_____ Л.О. Жуковская
«__» _____ 201__ г.

ПРАВИЛА
поведения и порядок оказания платных медицинских услуг
в медицинской организации
ООО «Веста»

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Основами законодательства РФ об охране здоровья граждан, "О защите прав потребителей", «Об основах здоровья граждан в Российской Федерации», Гражданским кодексом Российской Федерации.

Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в обществе с ограниченной ответственностью «Веста» (далее – Медицинская организация) 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 медицинской организации, а также работников медицинской организации; соблюдения установленного порядка в здании и служебных помещениях и являются обязательными для исполнения.

Правила размещаются для всеобщего ознакомления в наглядной и доступной форме, в том числе на информационных стендах.

1. Основные понятия

Медицинская организация оказывает медицинскую помощь на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности.

Медицинская услуга - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

Медицинская помощь - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

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.

Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими, - услуги гражданам и организациям, выполняемые медицинской организацией в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.

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

Посетителем медицинской организации признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении медицинской организации, для которого медицинская организация не является местом работы.

Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях медицинской организации только в сопровождении близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих их лиц).

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

2. Права и обязанности пациента

2.1. Пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- выбор врача, а также выбор лечебно-профилактического учреждения в соответствии с договорами обязательного и добровольного медицинского страхования;
- 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, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- отказ от медицинского вмешательства (при отказе должны быть разъяснены возможные последствия. Отказ от медицинского вмешательства с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации и подписывается гражданином либо его законным представителем, а также медицинским работником);
- получение информации о своих правах и обязанностях и 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 по письменному требованию копии медицинских документов;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи

2.2. Пациент обязан:

- заботиться о сохранении своего здоровья;
- обязаны соблюдать режим лечения и правила поведения пациента в медицинских организациях;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом или ином токсическом опьянении;

- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- являться на лечение и осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
- соблюдать гигиену и выполнять профилактические мероприятия, рекомендованные лечащим врачом;
- выполнять рекомендации при прохождении различных методик лечения;
- 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 подписать его;
- неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников медицинской организации;
- соблюдать установленный порядок деятельности медицинской организации и нормы поведения в общественных местах;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам медицинской организации;
- бережно относиться к имуществу медицинской организации, соблюдать чистоту и тишину в помещениях медицинской организации.

3. Меры безопасности в медицинской организации

В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности работников медицинской организации, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях запрещается:

- проносить в здания и служебные помещения медицинской организации 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 медицинской организации без разрешения;
- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- курить во всех помещениях медицинской организации;
- выносить из помещения медицинской организации документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- помещать на стендах объявления без разрешения руководства медицинской организации;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения руководства медицинской организации;
- выполнять в помещениях медицинской организации функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях медицинской организации в иных коммерческих целях;

- находиться в помещениях медицинской организации в верхней одежде, грязной обуви.
- запрещается доступ в здание и служебные помещения медицинской организации лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений медицинской организации сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

4. Ответственность за нарушение настоящих Правил

4.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями установленных правил поведения работники медицинской организации вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

4.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам медицинской организации и иным пациентам, нарушение общественного порядка в здании или служебных помещениях медицинской организации, неисполнение законных требований работников медицинской организации влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

4.3. Врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (по согласованию с генеральным директором и (или) заместителем директора по медицинской части), если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случае несоблюдения пациентом предписаний или настоящих правил поведения и иных законных требований.

5. Права и обязанности лечащего врача

5.1. Лечащий врач имеет право:

- самостоятельно определять объем исследований и необходимых действий, направленных на установление верного диагноза и оказания медицинской услуги;
- вправе с уведомлением пациента вносить изменения в лечение и провести дополнительное специализированное лечение;
- в случае непредвиденного отсутствия лечащего врача в день, назначенный для проведения медицинской услуги, медицинская организация вправе назначить другого врача или отменить прием, приняв меры для предварительного уведомления пациента;
- медицинский работник имеет право на защиту своей профессиональной чести и достоинства;
- совершенствование профессиональных знаний.

5.2. Лечащий врач обязан:

- оказывать медицинские услуги в соответствии с требованиями, предъявляемыми к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории РФ в рамках согласованного плана лечения и медицинскими показаниями;
- по результатам обследования предоставлять полную и достоверную информацию о состоянии здоровья, сущности лечения и согласовывать с пациентом рекомендуемый план лечения;
- предоставлять пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, в том числе в связи с индивидуальными особенностями пациента, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- сохранить конфиденциальность информации о врачебной тайне пациента.

6. Порядок предоставления медицинских услуг

Основной формой оказания медицинской помощи в медицинской организации является плановая помощь. Плановая помощь – медицинская помощь, которая оказывается при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной медицинской помощи, и отсрочка оказания которой на определенное время не повлечет за собой ухудшение состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью.

Условия оказания помощи – амбулаторно (в условиях, не предусматривающих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения)

6.1. Запись на прием

Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых услугах, их стоимости, порядке оплаты и т.д. у администратора медицинской организации непосредственно или по телефону.

Пациент записывается у администратора медицинской организации на первичный осмотр и консультацию к врачу соответствующей специальности предварительно по телефону или лично.

День и время приёма пациент выбирает из имеющихся свободных по согласованию с администратором.

Пациент является на приём к врачу в назначенное время. Для безопасности и эффективности лечения пациент обязан по просьбе администратора заполнить карту общего состояния здоровья (клинический анамнез).

Если пациент не может прийти в назначенное время, он должен заранее предупредить об этом администратора.

В случае опоздания пациента более чем на 10 минут, медицинская организация имеет право перенести время приема или назначить прием на другой день.

В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом.

Пациентам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения лечение не проводится.

6.2. Прием пациента.

Пациент обязан обуть бахилы при входе медицинскую организацию, оставить верхнюю одежду в гардеробе.

Пациент заходит в кабинет только по приглашению персонала медицинской организации.

Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

Во время первичного осмотра врач определяет методы, объём, вероятный прогноз лечения, о чём подробно информирует пациента. Также пациент предупреждается о возможных осложнениях в процессе и после лечения.

Необходимым условием для начала лечения является добровольное согласие пациента на медицинское вмешательство.

Медицинская карта пациента является собственностью медицинской организации и хранится в регистратуре клиники.

В случае необходимости пациенту может быть рекомендовано, обратиться в другую медицинскую организацию для проведения специальных исследований, процедур или операций. Например, для лабораторного обследования и т.д.

Необходимым условием для проведения лечения является точное соблюдение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача.

Лечащий врач может отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях несоблюдения пациентом правил внутреннего распорядка медицинской организации, а также если это лечение может вызвать нежелательные последствия или в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого пациентом вмешательства.

6.3. Плановое курсовое лечение пациента

В случае согласия пациента с предложенным планом лечения администратором медицинской организации разрабатывается индивидуальный график лечения (проведения лечебных процедур).

Для получения должного терапевтического эффекта и обеспечения качества лечения, необходимо принимать процедуры регулярно, в назначенное время.

В ходе лечения необходимо соблюдать данные рекомендации. Рекомендации для пациентов, получающих физиотерапевтическое лечение представлены на информационных стойках.

Пациент должен сообщать персоналу и лечащему врачу обо всех изменениях в состоянии здоровья и самочувствии в ходе лечения. В ходе курса лечения предусмотрены обязательные контрольные явки пациента к лечащему врачу, (или) врачу-физиотерапевту, (или) врачу восстановительного лечения.

Врач имеет право изменять план лечения соответствие с принципом динамичности реабилитационных мероприятий.

По окончании курса обязательно посещение лечащего врача для определения дальнейшей тактики ведения пациента, получения рекомендаций.