

Правила поведения и порядок предоставления медицинских услуг в ООО «Хронос»

Настоящие Правила поведения пациентов в ООО «Хронос» (далее Правила) разработаны в соответствии с Конституцией РФ, Гражданским Кодексом РФ, Федеральным законом РФ от 21 ноября 2011г. № 3223-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992г. № 2300-1 "О защите прав потребителей", Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", иными нормативными правовыми актами. Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в медицинском центре (далее – Центр) при получении медицинских услуг, с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, медицинских услугах и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими центра, а также работников центра. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

1. Общие положения Правил

1. ООО «Хронос» оказывает медицинские услуги на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности № ЛО-66-01-005929 от 30 апреля 2019г., выданной Министерством Здравоохранения Свердловской области
2. **Медицинская услуга** - мероприятие или комплекс мероприятий, направленных на профилактику заболеваний, их диагностику, лечение и реабилитацию, имеющих самостоятельное законченное значение и определенную стоимость.
3. **Медицинская помощь** - комплекс мероприятий (включая медицинские услуги, организационно-технические мероприятия, санитарно-противоэпидемические мероприятия, лекарственное обеспечение и др.), направленных на удовлетворение потребностей граждан в поддержании и восстановлении здоровья.
4. **Услуги медицинского сервиса** и услуги, косвенно связанные с медицинскими, - услуги гражданам и организациям, выполняемые центром в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.
5. **Пациент** - лицо, получающее медицинскую помощь, подвергающееся медицинскому наблюдению или лечению по поводу какого-либо заболевания, нарушения здоровья и жизнедеятельности, а так же пользующееся медицинскими услугами независимо от наличия у него заболевания.

6. **Посетителем центра** признается любое физическое лицо, временно находящееся в помещении центра, для которого центр не является местом работы.

7. **Несовершеннолетние лица** в возрасте до 15 лет могут получать услуги центра только в сопровождении близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих их лиц).

8. **Лечащий врач** - это врач, оказывающий медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в центре. Лежащий врач организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента, по показаниям организует консультации.

2. Права и обязанности пациента

2.1. Пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- получение информации о своих правах и обязанностях, 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 информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- допуск к нему священнослужителя;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой

документации консультации у других специалистов (ПРИКАЗ №425н от 29.06.2016 МЗ РФ);

- получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.
- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования;
- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.

2.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- посещать центр в соответствии с установленным графиком его работы;
- при посещении центра необходимо надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- являться на прием врача, лечебно-диагностические процедуры и диспансерные осмотры за 10 минут до начала данных мероприятий для своевременного оформления необходимых документов (договора на оказание платных медицинских услуг, информированного согласия на медицинские услуги, согласия на обработку персональных данных и т.д.);
- предупреждать о невозможности явки на прием врача, лечебно-диагностические процедуры и диспансерные осмотры по уважительной причине;
- соблюдать установленный порядок деятельности центра, нормы поведения в общественных местах;
- подписать информированное согласие на медицинское вмешательство, обработку персональных данных;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в центре;
- в случае необходимости пациент может быть направлен в другое лечебное учреждение для проведения специальных исследований, процедур или операций; в этом случае Центр выписывает соответствующее направление и/или медицинское заключение.
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам центра;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;

- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников центра;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и обследования, подписать его и придерживаться рекомендаций;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- бережно относиться к имуществу центра, соблюдать чистоту и тишину в помещениях центра.

2.3. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников центра, пациентов и посетителей, запрещается:

- проносить в центр 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;
- находиться в служебных помещениях центра без разрешения администрации центра;
- употреблять пищу в коридорах, врачебных кабинетах и других помещениях;
- курить на крыльце, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях центра;
- играть в азартные игры в центре;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять детей возрасте до 14 лет без присмотра в помещениях центра;
- выносить из помещений центра документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт;
- размещать в помещениях центра объявления без разрешения администрации;

- производить фото-, видеосъемку на территории центра и аудиозаписи разговоров с сотрудниками и другими пациентами без предварительного разрешения администрации центра;
- выполнять в помещениях центра функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях центра в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях центра в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд транспорта ко входам в центр.
- запрещается доступ в помещения центра лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, лицам, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

3. Запись на приём

- Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых услугах, их стоимости, порядке оплаты и т.д. у администраторов Центра непосредственно или позвонив по телефону;
- прием пациентов на консультацию, первичный осмотр и лечение осуществляется по предварительной записи, день и время приёма пациент выбирает из имеющихся свободных по согласованию с администратором;
- Пациент является на приём и процедуры в назначенное время;
- накануне визита администратор напоминает пациенту о времени приема, если пациент не может прийти в назначенное время, он должен заранее предупредить об этом администратора;
- 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 услуги в Центре не оказываются.

4. Взаимодействие Пациента и Лечащего врача:

- рекомендации других консультантов реализуются пациентом только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.
- лечащий врач по согласованию с заведующим отделением центра может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований.
- сотрудники регистратуры и врачи центра имеют право отказать пациенту в плановом приеме (консультации, лечебно-диагностических процедурах и т.д.) в случае опоздания пациента более чем на 10 минут и перенести оказание медицинских услуг опоздавшему пациенту на другое время.

- пациенты, опоздавшие на прием (консультацию, лечебно-диагностические процедуры и т.д.) более чем на 10 минут, получают данные медицинские услуги в центре в другое, согласованное с ними сотрудником регистратурой центра время.
- телефонные переговоры пациента с лечащим врачом (консультантом) организуются сотрудником регистратуры центра только при наличии у врача времени, свободного от приема других пациентов.

5. Первичный и повторный приемы врача-специалиста

- под первичным приемом в рамках настоящих Правил понимается первичное обращение к конкретному врачу-специалисту в рамках договора между пациентом и ООО «Хронос» и последующие обращения к этому врачу - специалисту более чем через три месяца с момента первого обращения, независимо от причины обращения.
- под повторным приемом в рамках настоящих Правил понимается повторное обращение к одному врачу специалисту в течение трех месяцев с момента первичного обращения.
- если с момента первичного обращения к специалисту прошло более трех месяцев, следующий прием того же специалиста считается первичным.
- Обращение пациента к тому же врачу - специалисту, имевшее место в течение трех месяцев в других ЛПУ города не является основанием для оформления первого обращения к данному специалисту в ООО «Хронос» как повторного.

6. Особенности внутреннего распорядка ООО «Хронос» при амбулаторном лечении (обследовании)

6.1. При необходимости получения медицинской помощи, всем пациентам, обратившимся в центр и желающим ее получить на добровольной основе, за счет собственных средств, средств предприятия, в котором он работает, либо по страховке добровольного медицинского страхования необходимо обращаться в регистратуру для записи на прием к врачу или вызова врача на дом. Предварительная запись на прием к врачу осуществляется как при непосредственном обращении пациента, так и по телефону. При первичном обращении в регистратуре с пациентом заключается договор на оказание платных медицинских услуг. До заключения договора Исполнитель в письменной форме уведомляет Потребителя о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) Исполнителя (медицинского работника), предоставляющего платную медицинскую услугу, в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья. С пациентом заключается согласие на обработку персональных данных и информированное

добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации на медицинское вмешательство. На приеме у врача на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, при повторном обращении карта находится в регистратуре. При необходимости сложных инвазивных манипуляций с пациентом заключается информированное согласие на эти манипуляции (амбулаторные операции, обследования и др.).

6.2. Информацию о времени приема врачей всех специальностей с указанием часов приема и номеров кабинетов, а так же правилах вызова врача на дом, сведения о квалификации медицинского персонала, оказывающего медицинские услуги, порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема пациентов, нахождении стационаров, оказывающих экстренную медицинскую помощь, пациент может получить в регистратуре в устной форме и на информационных стендах, расположенных в холле центра. Направления на медицинские процедуры выдаются лечащим врачом, либо оформляются в регистратуре самостоятельно на обследования, которые не требуют направления врача. Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в плановом стационарном лечении, осуществляется лечащим врачом после предварительного обследования.

6.3. Оплата медицинских услуг производится путем предоплаты в полном объеме до их оказания. Пациент может произвести расчеты за медицинские услуги, как наличными, так и через терминал с помощью банковской карты.

7. Ответственность за нарушение настоящих Правил

7.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники центра вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинских услуг, неуважение к работникам центра, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в центре, неисполнение законных требований работников центра, причинение морального вреда работникам центра, причинение вреда деловой репутации центра, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.