

Утверждены Генеральным
директором
ООО «Клиника эстетической
медицины «РИМ»
Кочуриным Д.Н.
«01» сентября 2017 года.

Правила внутреннего распорядка для потребителей (пациентов) медицинских услуг.

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 N 323-ФЗ, Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативными актами.

Правила определяют нормы поведения потребителей (пациентов) «Клиники эстетической медицины «РИМ» (далее – Клиника) при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в услугах медицинского сервиса, обеспечения безопасности пациентов при посещении ими Клиники, а также работников Клиники. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на сайте Клиники в сети «Интернет».

1. Основные понятия

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

Медицинская услуга – 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 и иным работником, имеющим право на осуществление медицинской деятельности, по отношению к пациенту, затрагивающие физическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую,

диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций;

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 Клиники признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Клиники, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Клиника не является местом работы.

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

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 в Клинике.

2. Права и обязанности пациента

2.1. Пациент имеет право на:

- получение платных медицинских услуг;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования (в случае его проведения), 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 получения медицинской услуги;

- возмещение вреда, причинённого здоровью при оказании ему медицинской услуги;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- отказ от медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;
- 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.
- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.

2. Платные медицинские услуги оказываются пациентам за счёт личных средств граждан на основании договоров. При заключении договора предоставление паспорта является обязательным.

При заключении договора на предоставление платных медицинских услуг несовершеннолетним Пациентам, присутствие законного представителя такого Пациента и предоставление им паспорта, является обязательным.

2.1. Оплата осуществляется наличным расчётом, а также посредством оплаты банковской карты через терминал, установленный на ресепшн.

Выдача платёжного документа является обязательной. В экстренных случаях (поломка кассовой техники, нарушение работы электроэнергии и/или перебои в Интернет-соединении) возможна отправка платёжного документа на электронную почту Потребителя (Пациента) не позднее 48 часов с момента оплаты. В таком случае выдача Потребителю (Пациенту) бланка строгой отчётности является обязательной.

3. При оказании платных медицинских услуг должны соблюдаться порядки оказания медицинской помощи.

4. Платные медицинские услуги могут оказываться в полном объёме стандарта медицинской помощи либо по просьбе пациента в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в

том числе в объёме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

5. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- соблюдать рекомендации и назначения лечащего врача, иных медицинских работников;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесённых 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 соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- соблюдать установленный порядок деятельности Клиники нормы поведения в общественных местах;
- при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы, предоставляемые всем посетителям бесплатно;
- 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;
- бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники;
- не приходить на приём к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;

– своевременно приходить на приём и предупреждать о невозможности визита по уважительной причине;

– приходить в Клинику в установленное и согласованное при записи время;

В случае опоздания Пациента более чем на 15 минут от назначенного времени, Клиника «РИМ» оставляет за собой право отказать опоздавшему Пациенту в приёме, дабы не ущемлять права других Пациентов и не причинять им неудобства.

6. Потребителям (Пациентам) в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Поликлиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

Приходить в Клинику с домашними животными любых видов, пород и размеров.

Проносить в помещение Клиники 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 без разрешения.

Употреблять пищу в помещениях, за исключением напитков и угощения, предоставленных Клиникой.

Курировать на крыльце, кабинетах, зоне ожидания и др. помещениях Клиники.

Играть в азартные игры в помещениях Клиники.

Громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями.

Оставлять малолетних детей без присмотра.

Выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления.

Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов.

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

Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники.

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

Находиться в кабинетах клиники в верхней одежде, грязной обуви.

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

7. Лечащий врач

Лечащий врач:

- организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента;
- предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- по требованию пациента или его законного представителя приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам;
- лечащий врач по согласованию с руководством Клиники 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.

8. Ответственность за нарушение настоящих Правил

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

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Клиники, неисполнение законных требований

работников Клиники, причинение морального вреда работникам Клиники, причинение вреда деловой репутации Клиники, а также материального ущерба её имуществу, влечёт ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.