

Уважаемые пациенты!

**С целью повышения качества оказания медицинских услуг
обращаем Ваше внимание на необходимость соблюдения данных ПРАВИЛ!**

Настоящие Правила поведения пациентов в ООО «ЛКП «АСТРОМЕД» (далее Правила) разработаны в соответствии с Конституцией РФ, Гражданским Кодексом РФ, Федеральным законом РФ от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992г. № 2300-1 "О защите прав потребителей", иными нормативными правовыми актами. Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в ООО «ЛКП «АСТРОМЕД» (далее — Поликлиника) 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 Поликлиники, а также работников Поликлиники. Соблюдение настоящих Правил является обязательным. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах или стойках у окон регистратуры, на официальном сайте Поликлиники в сети «Интернет»: астромед-лкп.рф.

1. Общие положения Правил

1. ООО «ЛКП «АСТРОМЕД» оказывает медицинские услуги на основании Устава и лицензии на осуществление медицинской деятельности.
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 Поликлиникой 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 Поликлиники признается любое физическое лицо, временно находящееся в помещении Поликлиники, для которого Поликлиника не является местом работы. Малолетние дети могут находиться в помещениях Поликлиники 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 Поликлинике. Лечащий 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;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц участвующих в оказании медицинской помощи;
- 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;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- перевод к другому врачу с разрешения руководителя учреждения при согласии врача;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства, от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- 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;
- 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 обязательного и добровольного медицинского страхования;
- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- 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 Поликлинику в соответствии с установленным графиком её работы;
- при посещении Поликлиники 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 Поликлиники, 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 Поликлинике;
- 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 Клиники;
- 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;
- 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;
- 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 Поликлиники;
- бережно относиться к имуществу Поликлиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Поликлиники;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.

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 Поликлиники, пациентов и посетителей, запрещается:

- проносить в Поликлинику 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 и размещать их на путях эвакуации (в том числе детские коляски, велосипеды) ;
- находиться в служебных помещениях Поликлиники без разрешения администрации ;
- курить на крыльце, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях Поликлиники;
- играть в азартные игры в Поликлинике;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра в помещениях Поликлиники;
- выносить из помещений Поликлиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- размещать в помещениях Поликлиники объявления без разрешения администрации;

- выполнять в помещениях Поликлиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Поликлиники в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Поликлиники в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд транспорта ко входам в Поликлинику.
- запрещается доступ в помещения Поликлиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, лицам, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

3. Взаимодействие Пациента и Лечащего врача.

3.1. Рекомендации других консультантов реализуются пациентом только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.

3.2. Лечащий врач по согласованию с главным врачом Поликлиники 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.

3.3. Сотрудники регистратуры и врачи Поликлиники имеют право отказать пациенту в плановом приеме (консультации, лечебно-диагностических процедурах и т.д.) в случае опоздания пациента более чем на 15 минут и перенести оказание медицинских услуг опоздавшему пациенту на другое время.

3.4. Пациенты, опоздавшие на прием (консультацию, лечебно-диагностические процедуры и т.д.) более чем на 15 минут, получают данные медицинские услуги в Поликлинике в другое, согласованное с ними сотрудником регистратуры Поликлиники время.

3.5. Телефонные переговоры пациента с лечащим врачом (консультантом) организуются сотрудником регистратуры Поликлиники только при наличии у врача времени, свободного от приема других пациентов.

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

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой.

4.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Поликлиники согласно графику приема граждан

или обратиться к администрации поликлиники в письменном виде.

4.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в регистрационную карту обращения граждан. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

4.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.8. Письменное обращение, поступившее администрации Поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (его представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами учреждения здравоохранения. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

5.2. У лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - близким родственникам.

5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

5.5. Пациент или его законный представитель имеют право на основании письменного заявления получить информацию о состоянии здоровья, медицинские документы и их копии.

6. График работы Поликлиники и ее должностных лиц.

- 6.1. График работы Поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Поликлиники.
- 6.2. Режим работы Поликлиники и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.
- 6.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются Руководителем в соответствии с должностными инструкциями персонала. График и режим работы утверждаются Руководителем.
- 6.4. Прием населения (пациентов и их законных представителей) руководителем, главным врачом или его заместителями осуществляется в установленное время приема. Информацию о времени приема можно узнать в регистратуре, на информационном стенде рядом с регистратурой или на сайте поликлиники.
- 6.5. Режим работы поликлиники утверждается руководителем.

7. Ответственность за нарушение настоящих Правил

- 7.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Поликлиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.
- 7.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Поликлиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Поликлиники, неисполнение законных требований работников Поликлиники, причинение морального вреда работникам Поликлиники, причинение вреда деловой репутации ООО «ЛКП «Астромед», а также материального ущерба имуществу Поликлиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.