



УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора
от «04» ноября 2018 г.
№ 5-ОД

Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг

Уважаемые пациенты!

С целью повышения качества оказания медицинских услуг обращаем Ваше внимание на необходимость соблюдения следующих Правил поведения в ООО «Клиника здоровья».

Настоящие Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг 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», нормативными правовыми актами.

Данные Правила определяют нормы поведения пациентов ООО «Клиника здоровья» 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 ООО «Клиника здоровья», а также работников ООО «Клиника здоровья». Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

Порядок обращения пациентов

ООО «Клиника здоровья» является частной медицинской организацией, в ней оказывается платная медицинская помощь.

Прием пациентов осуществляется по предварительной записи. Запись на прием к специалисту осуществляется у администраторов клиники при личном обращении, по телефонам:
г. Саранск: 8 (8342) 307-208, 305-005
г. Ковылкино 8 (83453) 43-200

Прием пациента осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Так же документ, удостоверяющий личность, предъявляют законные представители несовершеннолетнего ребенка или недееспособного гражданина.

При первичном обращении пациента администраторы центра заполняют медицинскую карту амбулаторного больного. Составляют договор оказания платных медицинских услуг. Медицинская карта амбулаторного больного хранится в ООО «Клиника здоровья», в кабинет

переносится администратором. Снимки и другие результаты обследований являются частью медицинской карты и хранятся в ней.

Договор на оказание платных медицинских услуг, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство за гражданина, признанного недееспособным, подписывают его законные представители на основании предъявления соответствующих документов.

Дети до 14 лет не имеют права подписывать договор, информированное согласие. Договор и другую медицинскую документацию могут подписывать только законные представители: родители, усыновители, опекуны, попечители. Не являются законными представителями, если они не опекуны, и не попечители (бабушки, дедушки, тети, дяди, братья, сестры, гувернантки, няни, водители, охранники и т.д.). Дети на прием должны приходить в сопровождении законных представителей.

Дети с 14-18 лет имеют право подписывать договор при условии письменного согласия законных представителей на совершение сделки. Ребенок должен принести паспорт, согласие прикрепляется к нашему экземпляру договора и хранится в карте. Информированное согласие ребенок имеет право подписывать с 15 лет, также с 15 лет разрешается предоставлять информацию о состоянии здоровья лично.

2. Права и обязанности пациентов

Пациент имеет право на:

- Выбор врача.
- Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала.
- Обследование, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.
- Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами.
- Сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами.
- Добровольное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством.
- Получение информации о своих правах и обязанностях и состоянии своего здоровья, а также на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.
- Отказ от медицинского вмешательства.

Пациент обязан:

- Соблюдать режим работы ООО «Клиника здоровья»
- Соблюдать настоящие правила внутреннего распорядка ООО «Клиника здоровья» для пациентов.
- Соблюдать правила поведения в общественных местах.
- Соблюдать санитарно-эпидемиологический режим (верхнюю одежду оставлять в гардеробе, проходить в помещение Центра в бахилах). Выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.
- Уважительно относиться к медицинским работникам и персоналу ООО «Клиника здоровья». Соблюдать этику в общении с персоналом.
- Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность.

-Приходить на прием в установленное время. При невозможности явиться в указанное время заблаговременно предупредить администраторов центр. Администраторы подберут для Вас другое удобное время.

-Представлять врачу, оказывающему медицинскую помощь, известную и достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях.

-Бережно относиться к имуществу ООО «Клиника здоровья».

При обнаружении источников пожара и иных источников, угрожающих общественной безопасности, Пациент должен незамедлительно сообщить об этом администратору или другому сотруднику Клиники.

Запрещается приходить в Клинику в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения.

3. Порядок разрешения споров

В случае конфликтных ситуаций пациент или его законный представитель имеет право непосредственно обратиться к администрации ООО «Клиника здоровья», директору лично в часы приема или обратиться в письменной форме, заполнив обращение в книге отзывов и предложений.

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 в течение 10 дней по существу поставленных вопросов.

4. Ответственность за нарушение настоящих Правил

В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники ООО «Клиника здоровья» вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам ООО «Клиника здоровья», другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории ООО «Клиника здоровья», неисполнение законных требований работников ООО «Клиника здоровья», причинение морального вреда работникам ООО «Клиника здоровья», причинение вреда деловой репутации ООО «Клиника здоровья», а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.