

Общество с ограниченной ответственностью «ДуплексМед»  
453120, Республика Башкортостан,  
г. Стерлитамак, пр. Октября, д.28, пом. 1  
ИНН 0268054391, ОГРН 1100268001492

г. Стерлитамак

30 декабря 2014 года

ПРИКАЗ № 110

**«Об утверждении  
Правил внутреннего распорядка  
для потребителей услуг ООО «ДуплексМед»**

В целях повышения качества оказания медицинских услуг:

1. Утвердить прилагаемые «Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг ООО «ДуплексМед»
2. Заместителю директора по ОВ и УП Кишпакбаеву Н.Р. разместить настоящие Правила на стенде и в сети интернет на официальном сайте организации.
3. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

 А.Н. Абизгильдин



Утверждено  
 Директор ООО «ДуплексМед»  
 А.Н. Абизгильдин  
 Приказ от 30.12.2014г. № 110

## Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг ООО «ДуплексМед»

Уважаемые пациенты!

С целью повышения качества оказания медицинских услуг обращаем ваше внимание на необходимость соблюдения следующих Правил поведения в ООО «ДуплексМед»

### ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ООО «ДуплексМед»

Настоящие Правила поведения пациентов в ООО «ДуплексМед» (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», нормативными правовыми актами.

Данные Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей ООО «ДуплексМед» (далее Медицинская организация), 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 Медицинской организации, а также работников Медицинской организации.

Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на официальном сайте Медицинской организации в сети Интернет.

Основные понятия

1. Медицинская услуга — мероприятие или комплекс мероприятий, направленных на профилактику заболеваний, их диагностику, лечение и реабилитацию, имеющих самостоятельное законченное значение и определённую стоимость.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. Посетителем Медицинской организации признается любое физическое лицо, временно находящееся в помещении Медицинской организации, для которого Медицинская организация не является местом работы.
6. Несоввершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в помещениях Медицинской организации только в сопровождении близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих их лиц).
7. Лечащий врач - это врач, оказывающий медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в Медицинской организации. Лечащий врач организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента, по показаниям организует консультации смежных специалистов.

## Права и обязанности пациента

### 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;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- 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 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;

### Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- посещать Медицинскую организацию в соответствии с установленным графиком её работы;
- при посещении Медицинской организации надевать на обувь бахилы;
- являться на приём 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 по уважительной причине;
- соблюдать установленный порядок в деятельности Медицинской организации, нормы поведения в общественных местах;
- подписать информированное добровольное 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 Клинике;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Медицинской организации;
- 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 Медицинской организации;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, предоставлять иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и строго 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 Медицинской организации;
- бережно относиться к имуществу Медицинской организации, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Медицинской организации.

#### 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 Медицинской организации, пациентов и посетителей, запрещается:

- проносить в Медицинскую организацию 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 Медицинской организации без разрешения администрации Медицинской организации;
- употреблять пищу в коридорах, врачебных кабинетах и других помещениях;
- курить у центрального входа, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях Медицинской организации;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- оставлять детей в возрасте до 14 лет без присмотра в помещениях Медицинской организации;
- оставлять ребенка без присмотра на диване или на кушетке с отсутствующими бортиками, так как это может привести к падению и тяжелой травме;
- выносить из помещений Медицинской организации документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- размещать в помещениях Медицинской организации объявления без разрешения администрации 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;
- преграждать проезд транспорта ко входам в Медицинскую организацию;
- запрещается доступ в помещения Медицинской организации лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, лицам, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям.
- бросать на пол, класть на столы, кушетки, и пр. грязные подгузники, и средства личной гигиены, и другие использованные средства по уходу за ребенком, которые должны незамедлительно помещаться в специальный бак, находящийся в туалете для посетителей.

#### Взаимодействие пациента и лечащего врача

- 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 направляет на консультации к врачам-специалистам;
- при необходимости созывает консилиум врачей;
- рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи;
- лечащий врач по согласованию с руководством Медицинской организации 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 Медицинской организации имеют право отказать пациенту в плановом приеме (консультации, лечебно-диагностических процедурах и т.д.) в случае опоздания пациента более чем на 15 минут или перенести оказание медицинских услуг опоздавшему пациенту на другое время;
- пациенты, опоздавшие на прием (консультацию, лечебно-диагностические процедуры и т.д.) более чем на 15 минут, получают данные медицинские услуги в другое время, по согласованию с сотрудником регистратуры Медицинской организации;
- телефонные переговоры пациента с лечащим врачом организуются сотрудником регистратуры Медицинской организации только при наличии у врача времени, свободного от приема других пациентов.

#### Ответственность за нарушение настоящих Правил

В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил Медицинской организации, сотрудники Медицинской организации вправе делать соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

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