



ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ В ЧУЗ «ПОЛИКЛИНИКА ОВУМ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 21.11.2011

№ 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории РФ.

1.2 Правила внутреннего распорядка (далее именуемые - Правила) определяют нормы поведения Пациентов и иных посетителей ЧУЗ «Поликлиника Овум» при получении медицинских услуг с целью создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества, а также сотрудников ЧУЗ «Поликлиника Овум».

Соблюдение настоящих Правил является обязательным для сотрудников ЧУЗ «Поликлиника Овум» и его Пациентов.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде ЧУЗ «Поликлиника Овум» и на сайте в сети «Интернет».

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В ЧУЗ «ПОЛИКЛИНИКА ОВУМ». ФОРМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДОК ИХ ОПЛАТЫ.

Оказание медицинских услуг в ЧУЗ «Поликлиника Овум» осуществляется на основании договора об оказании платных медицинских услуг на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств.

Пациент обязан оплатить предоставленную ЧУЗ «Поликлиника Овум» медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.

Пациенту в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно- кассовый чек, квитанция или иной документ). Расчеты осуществляются путем наличных и безналичных платежей.

Медицинская помощь в ЧУЗ «Поликлиника Овум» осуществляется на основании предварительной записи. Организация предварительной записи Пациентов на приём к врачу/диагностику осуществляется в регистратуре, как при их непосредственном обращении, так и по телефону. Возможно оказание медицинских услуг Пациентам в порядке живой очереди в случае неявки планового Пациента, либо в периоды отсутствия



предварительной записи. Преимущество отдаётся Пациентам, явившимся по предварительной записи.

В случае опоздания Пациента более, чем на 15 (пятнадцать) минут, ЧУЗ «Поликлиника Овум» вправе отказаться от оказания медицинской услуги и перенести приём на другое время, согласованное с Пациентом.

В случае невозможности явки Пациент обязуется уведомить заблаговременно ЧУЗ «Поликлиника Овум» о своей неявке.

Информацию о перечне медицинских услуг; стоимости медицинских услуг; времени приёма врачей всех специальностей во все дни недели, с указанием часов приёма и номеров кабинетов; подготовке к лабораторным, диагностическим исследованиям; времени приёма лабораторных исследований; о порядке предварительной записи на приём к врачам; Пациент может получить по телефону, в регистратуре в устной форме и наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холле Общества.

ЧУЗ «Поликлиника Овум» вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в случае хулиганского поведения Пациента, поведения Пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала ЧУЗ «Поликлиника Овум», либо имуществу ЧУЗ «Поликлиника Овум», при невыполнении Пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами и договором на оказание платных медицинских услуг.

В случае конфликтных ситуаций Пациент имеет право обратиться к руководителю ЧУЗ «Поликлиника Овум».

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА.

При обращении за медицинской помощью и её получении Пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации;
- 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;
- 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, причинённого здоровью при оказании ему медицинской помощи.

Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- уважительно относиться к персоналу ЧУЗ «Поликлиника Овум» и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о



противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесённых и наследственных заболеваниях;

- выполнять медицинские предписания;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать правила внутреннего распорядка ЧУЗ «Поликлиника Овум» для Пациентов и бережно относиться к имуществу ЧУЗ «Поликлиника Овум»;
- подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, обработку персональных данных.

Пациентам ЧУЗ «Поликлиника Овум» запрещено:

- проносить на территорию ЧУЗ «Поликлиника Овум» 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 ЧУЗ «Поликлиника Овум» без разрешения администрации ЧУЗ «Поликлиника Овум»;
- курить у центрального входа, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях ЧУЗ «Поликлиника Овум»;
- оставлять в помещениях ЧУЗ «Поликлиника Овум» без присмотра детей в возрасте до 14 лет;
- размещать в помещениях ЧУЗ «Поликлиника Овум» объявления без разрешения администрации ЧУЗ «Поликлиника Овум»;
- преграждать проезд транспорта к входам в ЧУЗ «Поликлиника Овум»;
- запрещается доступ в помещения ЧУЗ «Поликлиника Овум» лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, лицам, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям.

4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ ЧУЗ «ПОЛИКЛИНИКА ОВУМ» И ПАЦИЕНТОМ.

В случае нарушения прав Пациента он (его законный представитель) может обращаться с устной жалобой непосредственно к руководителю, к главному врачу ЧУЗ «Поликлиника Овум», в случае неудовлетворения претензии в течение 3 (трех) рабочих дней Пациент имеет право обратиться с претензией в письменном виде.

При личном приеме Пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия Пациента может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменная претензия подаётся в следующем порядке: первый экземпляр — руководителю ЧУЗ «Поликлиника Овум», а второй экземпляр остаётся на руках у лица,



подающего претензию. При этом следует получить подпись лица, принявшего претензию с указанием даты (в случае неотложной ситуации — времени подачи претензии) и подписи.

Претензия должна содержать конкретную информацию, вопросы и чётко сформулированные требования, подпись Пациента с указанием фамилии, имени, отчества, данных о месте жительства или работы (учёбы), номера телефона. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.

Ответ Пациенту на претензию предоставляется в письменном виде в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента ее подачи.

В спорных случаях Пациент имеет право обращаться в органы государственной власти, осуществляющие контроль за деятельностью организаций здравоохранения, или в суд в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА.

Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме, диагностирующим врачом. 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 проведённого лечения и возможных осложнениях.

Информация о состоянии здоровья Пациента сообщается членам его семьи, если Пациент в письменной форме дал разрешение о предоставлении таковых сведений членам его семьи.

В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья Пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении Пациентов, по состоянию здоровья не способных принять осознанное решение, — супругу(-ге), а при его(её) отсутствии — близким родственникам.

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

Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством РФ.

6. ВРЕМЯ РАБОТЫ ЧУЗ «ПОЛИКЛИНИКА ОВУМ» И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ.

Время работы ЧУЗ «Поликлиника Овум» и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка ЧУЗ «Поликлиника Овум» с учётом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.



Режим работы ЧУЗ «Поликлиника Овум» и его 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.

Информация о времени работы ЧУЗ «Поликлиника Овум», его должностных лиц, врачей-специалистов находится на сайте, информационных стендах в ЧУЗ «Поликлиника Овум».

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ.

7.1. В случае нарушения Пациентом настоящих Правил, персонал ЧУЗ «Поликлиника Овум» вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством РФ. В случае выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться в случае и объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений ЧУЗ «Поликлиника Овум» сотрудниками правоохранительных органов.

7.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к персоналу ЧУЗ «Поликлиника Овум», другим Пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории ЧУЗ «Поликлиника Овум», причинение морального вреда персоналу ЧУЗ «Поликлиника Овум», причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу ЧУЗ «Поликлиника Овум», влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.