ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ в медицинском кабинете «. И.П. Яковлева В.Е.»

I. 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 кабинета «И.П. Яковлева В.Е.» при получении медицинских услуг с целью создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества, а также сотрудников кабинета.

1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для сотрудников медицинского кабинета «.И.П. Яковлева В.Е.» и его Пациентов.

1.4. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде кабинета «И.П. Яковлева В.Е.» и на сайте в сети «Интернет».

II. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В ОБЩЕСТВО. ФОРМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДОК ИХ ОПЛАТЫ.

2.1. Оказание медицинских услуг в кабинете «И.П. Яковлева В.Е.» осуществляется на основании договора об оказании платных медицинских услуг на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств.

2.2. Пациент обязан оплатить предоставленную кабинетом «.И.П. Яковлева В.Е.» медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.

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

2.4. Медицинская помощь в кабинете «.И.П. Яковлева В.Е.» осуществляется на основании предварительной записи по телефону, так и при их непосредственном обращении, 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.

2.5. В случае опоздания Пациента более, чем на 15 (пятнадцать) минут, кабинет «И.П. Яковлева В.Е.» вправе отказаться от оказания медицинской услуги и перенести приём на другое время, согласованное с Пациентом.

 2.6. В случае невозможности явки Пациент обязуется уведомить заблаговременно кабинет «И.П. Яковлева В.Е.» о своей неявке.

2.7. Информацию о перечне медицинских услуг; стоимости медицинских услуг; времени приёма врача во все дни недели, с указанием часов приёма; подготовке к диагностическим исследованиям, Пациент может получить по телефону, в кабинете в устной форме и наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холле кабинета «И.П. Яковлевой В.Е.».

2.8 Врач 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 кабинета «И.П. Яковлева В.Е.», либо имуществу кабинета, при невыполнении Пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами и договором на оказание платных медицинских услуг.

 2.9. В случае конфликтных ситуаций Пациент имеет право обратиться к руководителю кабинета «И.П. Яковлева В.Е.».

III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. 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.

 3.2. Пациент обязан: - принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья; - своевременно обращаться за медицинской помощью; - уважительно относиться к врачу 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 кабинета «.И.П. Яковлева В.Е.» для Пациентов и бережно относиться к имуществу кабинета; - подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, обработку персональных данных.

3.3. Пациентам кабинета «И.П. Яковлева В.Е.» запрещено: - проносить на территорию кабинета 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 кабинета без разрешения врача; - курить у центрального входа, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях кабинета; - оставлять в помещениях кабинета без присмотра детей в возрасте до 14 лет; - размещать в помещениях кабинета объявления без разрешения; - преграждать проезд транспорта к входам в кабинет; - запрещается доступ в помещения кабинеталицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, лицам, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям.

2 IV. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ кабинетом «И.П. Яковлева В.Е.» И ПАЦИЕНТОМ

4.1. В случае нарушения прав Пациента он (его законный представитель) может обращаться с устной жалобой непосредственно к руководителю, к главному врачу кабинетаа, в случае неудовлетворения претензии в течение 3 (трех) рабочих дней Пациент имеет право обратится 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.

4.2. Письменная претензия подаётся в следующем порядке: первый экземпляр — руководителю Общества, 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.

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

 4.4. 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.

 V. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

5.1. 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.

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

5.3. 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.

5.4. В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации. 5.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством РФ.

VI. ВРЕМЯ РАБОТЫ кабинета «И.П. Яковлева В.Е.»

3 6.1. Время работы кабинета определяется правилами внутреннего трудового распорядка кабинета с учётом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

 6.2. Режим работы кабинета 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 врача.

6.3. Информация о времени работы кабинета, врача-специалиста находится на сайте, информационных стендах кабинета.

VII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ.

7.1. В случае нарушения Пациентом настоящих Правил, персонал кабинета «И.П. Яковлева В.Е.» 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 кабинета сотрудниками правоохранительных органов.

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