

УТВЕРЖДАЮ:
Генеральный директор ООО «ОСАМ-ГАСТРО»
Ачкасова И.М.



20 26 г.

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

1. Общие положения

Правила поведения в медицинской организации (далее Правила) определяют нормы поведения пациентов (их представителей) и иных посетителей на территории медицинских центров ООО «ОСАМ-ГАСТРО» (далее МЦ), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и МЦ.

Данные Правила обязательны для исполнения для всех пациентов (их представителей), получающих услуги в МЦ, а также иных посетителей МЦ в целях обеспечения условий качественного и комфортного получения медицинских услуг, обеспечения безопасности посетителей и работников МЦ, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима.

Посетитель, находясь в МЦ или на ее территории (включая парковку), считается ознакомленным и согласным с настоящими Правилами.

Главными принципами работы МЦ являются индивидуальный подход и уважение к каждому обратившемуся, забота и внимание при оказании медицинской услуги.

Настоящие Правила разработаны в соответствии с:

- Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу Постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006";
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 02.04.2020 N 417 "Об утверждении Правил поведения, обязательных для исполнения гражданами и организациями, при введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации;
- иными нормативными правовыми актами в области здравоохранения.

2. Порядок приема пациентов

2.1. Посещение МЦ осуществляется по предварительной записи. Время, выделенное на прием, ограничено. На прием пациенту необходимо приходить за 10-15 минут до назначенного времени для оформления документов. При опоздании более чем на 15 минут администрация оставляет за собой право перенести прием на другое время, так как это нарушает график работы врача и доставляет неудобства другим пациентам.

2.2. При приеме пациентов оформляются следующие документы:

- Договор на оказание платных медицинских услуг с приложениями – один раз в календарный год
- Информированное согласие на медицинское вмешательство – при каждом обращении
- Согласие на обработку персональных данных – один раз в календарный год

2.3. Для получения медицинской помощи пациенту (законному представителю пациента) при каждом обращении для идентификации личности необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность:

- паспорт гражданина РФ
- паспорта иностранного государства
- временное удостоверение личности - в случае отсутствия паспорта (утеря, переоформление),
- военный билет, удостоверение личности военнослужащего - для военнослужащих
- справка о судимости - для недавно освободившихся граждан

- удостоверение беженца – для беженцев
- вид на жительство, разрешение на временное проживание – для иностранных граждан

2.4. Клиентам с детскими колясками можно находиться в зоне ресепшена. В исключительных случаях, когда это объективно необходимо для получения медицинской услуги, а оставление коляски в холле невозможно либо небезопасно (включая, но не ограничиваясь, ситуацией, когда родитель прибыл с двухместной коляской, в которой находятся двое детей, одному из которых требуется медицинская услуга, а второго ребёнка оставить в холле без присмотра нельзя), допускается заезд детской коляски в процедурный кабинет с надетыми на колёса защитными чехлами/бахилами.

2.5. Клиентам на инвалидных креслах разрешается доступ во все помещения, за исключением служебных.

3. Права и обязанности пациента (представителя пациента)

3.1. Права пациента (представителя пациента).

Пациент (представитель пациента) имеет право на:

- 3.1.1. Вежливое и уважительное отношение со стороны сотрудников МЦ
- 3.1.2. Получение платных медицинских услуг в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 3.1.4. Предоставление платных медицинских услуг за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств, в том числе договоров добровольного медицинского страхования;
- 3.1.5. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- 3.1.6. Обоснованный отказ от получения медицинской услуги и возврат оплаченной ранее суммы с возмещением затрат МЦ, связанных с подготовкой оказания услуги;
- 3.1.7. Выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о результатах его здоровья;
- 3.1.8. Предоставление в доступной форме полной информации о цели, характере и особенности выполняемых медицинских процедур, их возможных последствиях
- 3.1.9. Получение полной информации о МЦ и предоставляемых им медицинских услугах, ознакомление с документами, подтверждающими специальную правоспособность МЦ;
- 3.1.10. Получение информации о фамилии, имени, должности сотрудников МЦ, оказывающих медицинскую услугу;
- 3.1.11. Защиту персональных данных и сведений, составляющих врачебную тайну;
- 3.1.12. Полную информацию о состоянии своего здоровья, методах диагностики и лечения, включая возможные риски;
- 3.1.13. Получение копий медицинской документации и результатов обследований;
- 3.1.14. Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской услуги в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- 3.1.15. Иные права, предусмотренными законодательством РФ.

3.2. Обязанности пациента (представителя пациента).

Пациент (представитель пациента) обязан:

- 3.2.1. Соблюдать санитарно-эпидемиологический режим МЦ:
 - при входе в МЦ на обувь надевать бахилы
 - при наличии простудных заболеваний и в период эпидемий респираторно-вирусных заболеваний надевать маску;
 - оставлять верхнюю одежду в гардеробе/шкафу для верхней одежды;
- 3.2.2. Бережно относиться к имуществу МЦ, соблюдать чистоту в помещениях;
- 3.2.3. Соблюдать требования пожарной безопасности;
- 3.2.4. Соблюдать требования федерального закона о запрете курения;
- 3.2.5. Соблюдать порядок в местах общественного пользования;
- 3.2.6. Проявлять уважение в общении с сотрудниками МЦ;
- 3.2.7. Проявлять вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать тишину и очередность;
- 3.2.8. Незамедлительно информировать сотрудников МЦ при обнаружении источников пожара и прочих источников, угрожающих общественной безопасности;
- 3.2.9. Сообщать достоверные, необходимые для качественного оказания медицинской услуги, сведения сотруднику МЦ, предоставляющему медицинскую услугу, о своем самочувствии, заболеваниях, проводимом лечении и другую необходимую информацию, касающуюся своего здоровья;

- 3.2.10. Соблюдать указания (рекомендации) сотрудника МЦ, предоставляющего медицинскую услугу;
- 3.2.11. Соблюдать требования по подготовке к исследованию. При невыполнении рекомендованной подготовки пациенту может быть отказано в проведении исследования, так как в этом случае велика вероятность невозможности проведения исследования или получения искаженного результата исследования;
- 3.2.12. Заходить в кабинеты по приглашению медицинского персонала;
- 3.2.13. Соблюдать режим работы МЦ, посещать МЦ в соответствии с утвержденным графиком работы МЦ.
- 3.2.14. Сопровождающие лица ожидают в специально отведенных зонах;
- 3.2.15. Присутствие на приеме или во время исследований (УЗИ, эндоскопия) третьих лиц (родственников, друзей) возможно только с письменного согласия пациента и разрешения лечащего врача/диагноста.

4. Пациенту (представителю пациента) запрещается:

- 4.1. Громко разговаривать, шуметь;
- 4.2. Оскорблять, угрожать сотрудникам МЦ или другим Посетителям, применять физическую силу;
- 4.3. Находиться в кабинетах в верхней одежде, грязной обуви;
- 4.4. Проходить в здание и помещения МЦ в состоянии алкогольного или наркотического опьянения; с агрессивным поведением; имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям;
- 4.5. Курить на территории МЦ и рядом со входом в МЦ;
- 4.6. Посещать МЦ с домашними животными;
- 4.7. Размещать на территории МЦ, на входной группе МЦ объявления и печатную продукцию, проводить опросы, собирать средства без разрешения администрации МЦ;
- 4.8. Проносить в помещения МЦ огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- 4.9. Находиться в служебных помещениях МЦ без разрешения сотрудников МЦ;
- 4.10. Выносить из помещения МЦ документы, полученные для ознакомления, информацию со стендов;
- 4.11. Производить фото - и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
- 4.12. Портить имущество МЦ (оборудование, мебель, интерьер). Посетитель, причинивший ущерб, несет материальную ответственность;
- 4.13. Выполнять в помещениях МЦ функции торговых агентов и находиться в помещениях МЦ в иных коммерческих целях.

5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

- 5.1. Пациент (законный представитель) имеет право обратиться в администрацию МЦ, если, по его мнению, были нарушены его права. Обращение может быть изложено в устной форме, в виде письменного обращения, отправленного почтой, в т.ч. электронной почтой на адрес: info@gemohelp-gastro.ru
- 5.2. Рассмотрение обращений граждан проводится в установленные законом Российской Федерации сроки.

6.1. Заключительные положения

- 6.1. Пациенты (представители пациентов) и иные посетители, нарушившие данные Правила поведения, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 6.2. В случаях грубых нарушений пациентами (представителями пациентов) и иными посетителями настоящих Правил, выражающихся в: создании угрозы жизни и здоровью сотрудникам и пациентам МЦ, пребывании в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения; создании угрозы и (или) сознательной порчи имущества и оборудования МЦ; агрессивном поведении в отношении сотрудников МЦ, пациентов или посетителей МЦ, использовании ненормативной лексики, грубом нарушении правил (этики) поведения в общественных местах сотрудники МЦ вправе отказать такому нарушителю в получении медицинской услуги, а также применить меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством, в том числе, вызвать сотрудников полиции.
- 6.3. При размещении настоящих Правил на информационных стендах пациенты (представители пациентов) и иные посетители МЦ считаются ознакомленными с настоящими Правилами.
- 6.4. Настоящие Правила действуют до их отмены или вступления в силу новых Правил.

6.5. Вопросы, не урегулированные в настоящих правилах, разрешаются в соответствии с действующим законодательством РФ.