

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «Приоритет»

/Р.А. Топольсков /

«17» декабря 2018 г.



Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО «Приоритет»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила регламентируют поведение пациентов и посетителей ООО «Приоритет» (далее – Общество), утверждены с целью создания наиболее благоприятных условий для оказания пациентам своевременной медицинской помощи, определения правил внутреннего распорядка для потребителей услуг, разработаны в соответствии с действующим законодательством, в том числе, Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

1.2. В Правилах используются следующие основные понятия:

- медицинская помощь – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг;
- медицинская услуга - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение;
- пациент - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;
- посетитель – любое физическое лицо, временно находящееся в здании Общества или автомобиле скорой медицинской помощи, в том числе сопровождающее пациента, и не являющееся работником Общества;
- лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и лечения.

2. Права и обязанности пациентов и посетителей

2.1. Права и обязанности граждан в сфере охраны здоровья определены действующим законодательством.

2.2. 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; облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

- 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;

- дачу информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющегося необходимым предварительным условием медицинского вмешательства, и отказа от медицинского вмешательства;

- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;

- получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов;

- реализацию иных прав, установленных действующим законодательством.

2.3. Пациент обязан:

- заботиться о сохранении своего здоровья;

- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила внутреннего распорядка, установленного в Обществе;

- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки;

- сообщать лицу, оказывающему медицинскую помощь, всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;

- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;

- немедленно сообщать лицу, оказывающему медицинскую помощь, об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов, посетителей и работников Общества;

- посещать Общество в соответствии с установленным графиком его работы;

- не вмешиваться в действия лица, оказывающего медицинскую помощь, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

- уважительно относиться к другим пациентам, посетителям, сотрудникам Общества;

- бережно относиться к имуществу Общества, соблюдать чистоту и тишину в помещениях и автомобилях скорой медицинской помощи Общества;

- при посещении Общества или нахождении в автомобиле скорой медицинской помощи соблюдать общепринятые нормы поведения, не нарушать запреты и ограничения, установленные п. 2.5 настоящих Правил;

- выполнять иные обязанности, установленные действующим законодательством.

2.4. Посетители обязаны:

- уважительно относиться к другим пациентам, посетителям, сотрудникам Общества;

- бережно относиться к имуществу Общества, соблюдать чистоту и тишину в помещениях и автомобилях скорой медицинской помощи Общества;

- при нахождении в кабинете врача или автомобиле скорой медицинской помощи вместе с пациентом не вмешиваться в действия лица, оказывающего медицинскую помощь, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

- при посещении Общества или нахождении в автомобиле скорой медицинской помощи соблюдать общепринятые нормы поведения, не нарушать запреты и ограничения, установленные п. 2.5 настоящих Правил;

- выполнять иные обязанности, установленные действующим законодательством.

2.5. В целях соблюдения общественного порядка и соблюдения санитарно-эпидемиологического режима пациентам и посетителям запрещается:

- проносить в помещения или автомобили скорой медицинской помощи Общества огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, иные предметы и средства, наличие которых у пациента или посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические или токсические средства;

- являться на приём к медицинскому работнику или находиться по приезду бригады скорой медицинской помощи в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, за исключением случаев необходимости оказания пациенту медицинской помощи в экстренной форме;

- употреблять пищу в помещениях Общества или автомобиле скорой медицинской помощи, кроме специально отведенных мест или по указанию медицинского работника;

- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле, автомобиле скорой медицинской помощи и др. помещениях Общества;

- находиться в кабинетах Общества в верхней одежде и без сменной обуви (без бахил);

- оставлять малолетних детей без присмотра;

- находиться в качестве сопровождающих лиц в кабинете врача или автомобиле скорой медицинской помощи, за исключением случаев, когда медицинская помощь оказывается несовершеннолетнему лицу, не достигшему возраста 15 лет (если иное не установлено федеральным законом), либо недееспособному лицу. В иных случаях нахождение сопровождающего лица в кабинете или автомобиле скорой медицинской помощи допускается по просьбе пациента только с разрешения лица, оказывающего медицинскую помощь, и при условии выполнения всех его указаний;

- громко разговаривать, шуметь, пользоваться в кабинете врача или автомобиле скорой медицинской помощи мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры и иные);

- выносить из помещений Общества или автомобилей скорой медицинской помощи документы, полученные для ознакомления;

- изымать документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;

- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения руководства Общества;
 - выбрасывать мусор, отходы в непредназначенном для этого месте;
 - самостоятельно регулировать приборы систем отопления, кондиционирования воздуха, водоснабжения, а также иное оборудование, установленное в помещениях или автомобилях скорой медицинской помощи Общества;
 - оставлять без присмотра личные вещи (документы, деньги, золотые украшения, мобильные телефоны и т.п.);
 - посещать Общество с домашними животными;
 - выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям, пациентам и сотрудникам Общества;
 - размещать в помещениях, автомобилях скорой медицинской помощи и на территории Общества объявления без разрешения администрации Общества;
 - выполнять в помещениях Общества функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Общества в иных коммерческих целях;
 - портить мебель, предметы интерьера, имущество других пациентов и посетителей;
 - поднимать, трогать предметы (сумки, телефоны и т.п.), оставленные без присмотра.
- При обнаружении таких предметов следует немедленно сообщить об этом любому из сотрудников Общества;
- перемещаться в Обществе на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах и иных подобных средствах передвижения;
 - самовольно проникать в служебные помещения, кабинеты, автомобили скорой медицинской помощи Общества.

3. Порядок рассмотрения обращений граждан.

3.1. Граждане могут обращаться с обращениями (предложениями, заявлениями, жалобами) по вопросам организации и оказания медицинской помощи.

3.2. В целях реализации прав граждан на обращение в Обществе обеспечивается:

- информирование граждан об их праве на обращение;
- регистрация и учет поступивших обращений;
- рассмотрение поступивших обращений и направление на них ответов в установленный срок;
- принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;
- проведение анализа поступивших обращений и разработка мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.

3.3. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную, врачебную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган

местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое решение или действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.4. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование Общества или фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) работника Общества либо должность соответствующего работника, свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

3.6. В случае необходимости гражданин прилагает к письменному обращению необходимые для рассмотрения документы и материалы, либо их копии.

3.7. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3.8. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес либо адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.9. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.10. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее неоднократно давались письменные ответы, и при этом в обращении не приводятся новые доводы, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель.

3.11. В случае если в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работникам Общества, а также членов их семьи, Общество вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.12. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную, врачебную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.13. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.14. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Общества, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.15. В Обществе ведется постоянный, всесторонний и объективный контроль своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов заявителям в установленный законодательством срок.

4. Заключительные положения

4.1. При обращении в Общество пациенты и посетители обязаны руководствоваться настоящими Правилами, Правилами оказания платных услуг в Обществе и иными документами Общества.

4.2. Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде, а также на сайте Общества.

4.3. Посетители, пациенты, нарушившие настоящие Правила, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.